

PS9539B - CERVED CREDIT COLLECTION S.p.A. - RECUPERO CREDITI - RIDETERMINAZIONE SANZIONE

Provvedimento n. 28285

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 giugno 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il proprio provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015, adottato a conclusione del procedimento istruttorio relativo al caso PS9539 – RECUS – RECUPERO CREDITI, con il quale è stato deliberato: *i*) che la società Recus S.p.A. (ora denominata Cerved Credit Collection S.p.A.) ha posto in essere, nell'ambito della sua attività di recupero crediti, una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *b*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettere *b*) e *c*), del Codice del Consumo, sostanziatasi in insistenti e reiterati solleciti telefonici, epistolari e digitali (SMS ed e-mail), nonché visite domiciliari, tali da indurre i consumatori ad adottare decisioni di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, ovvero il pagamento di crediti oggetto di contestazione; *ii*) che in ragione della gravità e durata della violazione accertata poteva ritenersi congrua, a carico dell'allora società Recus S.p.A., l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria determinata in euro cinquecentomila;

VISTA la sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 23 gennaio 2020, n. 1694, depositata in data 9 marzo 2020, con la quale è stata riformata parzialmente la sentenza del Tar Lazio, sez. I, del 21 marzo 2016, n. 3418, di rigetto del ricorso promosso dalla suindicata società avverso il provvedimento sanzionatorio, con conseguente parziale annullamento della decisione dell'Autorità;

VISTE, in particolare, le motivazioni di tale sentenza del Consiglio di Stato;

VISTO altresì, che il Consiglio di Stato ha rimesso all'Autorità il compito di procedere alla rideterminazione della sanzione irrogata alla società Cerved Credit Collection S.p.A. alla luce del fatto che, in ordine ad alcune delle condotte in cui si articolava la pratica commerciale (*i.e.* i frequenti solleciti telefonici e quelli epistolari) non sono stati ravvisati profili di scorrettezza, mentre, sono state ritenute corrette le valutazioni circa la scorrettezza delle visite domiciliari e dei contatti con soggetti diversi dai debitori;

VISTO il proprio provvedimento n. 28224 del 16 aprile 2020, con cui l'Autorità ha avviato un nuovo procedimento per la rideterminazione della sanzione da irrogare alla società Cerved Credit Collection S.p.A., in contraddittorio con la Parte;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che la Parte ha già provveduto al pagamento della sanzione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Cerved Credit Collection S.p.A. (già Recus S.p.A., di seguito Cerved) è una società attiva nel recupero crediti. Il conto economico della società alla data del 31 dicembre 2013 (ultimo bilancio disponibile alla data di adozione del provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015) aveva registrato ricavi pari a circa 15 milioni di euro.

II. L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO

2. A seguito della sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 23 gennaio 2020 n. 1694, depositata in data 9 marzo 2020, che ha parzialmente annullato il provvedimento n. 25323 del 18 febbraio 2015, l'Autorità ha avviato il procedimento n. PS9539B – CERVED CREDIT COLLECTION S.p.A.– RECUPERO CREDITI, al fine di provvedere alla rideterminazione della sanzione irrogata alla società Recus S.p.A., sulla base dei criteri indicati nella citata sentenza del Consiglio di Stato.

III. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DELLA PARTE

3. La Parte, con la memoria pervenuta in data 8 maggio 2020 ha rappresentato quanto segue:

- dopo avere ripercorso i passaggi essenziali del provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015 con cui è stata accertata una pratica aggressiva attuata da Recus S.p.A. nei confronti dei presunti debitori insolventi, la società sostiene che l'entità della sanzione dovrebbe essere ridotta tenendo conto della diversa importanza delle condotte considerate nel provvedimento parzialmente annullato. In particolare, le due condotte, sulle quattro totali, che il Consiglio di Stato non ha considerato dimostrate (l'attività di *phone collection* e gli atti epistolari di costituzione in mora dei debitori insolventi) sono di importanza maggiore rispetto alle altre due confermate dal giudice amministrativo (le visite domiciliari e l'avvicinamento di soggetti terzi estranei al rapporto creditorio);

- ai fini della rideterminazione della sanzione, la Parte ricorda il numero marginale dei contatti presso terzi e di azioni di recupero di somme presso il domicilio del debitore, considerata la natura accessoria e residuale di tali attività; le attività al domicilio, secondo quanto dichiarato dal professionista, risulterebbero di scarsa lesività dei consumatori avendo riguardato solo il 3% dei casi negli anni di riferimento (2013 e 2014);
- analoga valutazione è riferibile all'attività di rintraccio presso terzi che avrebbe riguardato solo il 17% circa dei debitori nel corso del 2013 e il 16% nel 2014, come riportato nel punto n. 39 del gravato provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015. Peraltro, si sarebbe trattato di tentativi di rintraccio spesso non andati a buon fine, escludendosi così qualsiasi pressione nei confronti dei consumatori insolventi;
- secondo la Parte interessata, l'importo della sanzione da rideterminare non dovrebbe, quindi, derivare da un mero calcolo aritmetico di dimezzamento della sanzione originaria fondato sull'annullamento di due delle quattro pratiche da parte del Consiglio di Stato, ma si dovrebbe considerare la minore incidenza della condotta consistente nelle visite domiciliari e nel rintraccio presso terzi, tale da far venir meno la gravità della pratica commerciale nel suo complesso, o da ridurla. In tal senso, la Parte ha richiesto una revisione dell'entità della sanzione con l'annullamento totale dell'importo, ovvero, in subordine, nella misura del minimo edittale.

IV. VALUTAZIONI GIURIDICHE

a) Gravità e durata dell'infrazione accertata

- 4.** In merito alla gravità della pratica accertata, si rileva che la sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 23 gennaio 2020 n. 1694, depositata in data 9 marzo 2020, nel rinviare gli atti *"all'Autorità per una nuova quantificazione dell'importo della sanzione determinata"*, afferma che *"tale rivalutazione andrà operata in riduzione secondo i parametri diversi indicati in motivazione"*.
- 5.** Nello specifico, si tiene conto del fatto che due delle condotte attraverso le quali si è articolata la pratica di recupero crediti scorretta, come accertata dall'Autorità con il provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015, sono state ritenute non adeguatamente dimostrate.
- 6.** Secondo il Consiglio di Stato, infatti, per i solleciti telefonici non sono stati forniti sufficienti elementi volti a dimostrare l'indebito condizionamento a carico dei destinatari delle chiamate. Analoga valutazione riguarda i solleciti epistolari.
- 7.** Diversamente, la scorrettezza della pratica è stata confermata in relazione alle visite domiciliari e al contatto con soggetti terzi estranei al rapporto creditorio. Con riferimento alle visite, il Consiglio di Stato ha affermato che *"le valutazioni dell'Autorità evidenziano l'esistenza di una prassi, sebbene appurata in un numero limitato di casi, oggettivamente rilevante"*. Relativamente ai contatti con terzi, è stato ritenuto giustificato l'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, avendo essa accertato *"una pratica effettiva, incidente sui principi di liceità e correttezza del trattamento [di informazioni sensibili], delineati nel già citato provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 30 novembre 2005"*.
- 8.** In quest'ottica, dunque, il tentativo di escussione dell'insoluto presso il domicilio del debitore o attraverso i contatti presso soggetti terzi è qualificabile come condotta aggressiva e particolarmente grave.
- 9.** Difatti, come confermato dai giudici amministrativi, le visite domiciliari facevano parte di una strategia programmata e pianificata volta a mantenere un continuo contatto con il soggetto indebitato, creando in tal modo pressione sui presunti debitori insolventi, soprattutto nel caso in cui l'incaricato precisava che si trattava di una visita di carattere amministrativo¹. A tal riguardo, è inconferente l'argomentazione della Parte in ordine all'esiguità del numero dei contatti domiciliari con il debitore e del maggior peso di altre forme di sollecito, in quanto lo stesso Consiglio di Stato nella sentenza n. 1694/2020 ha ritenuto irrilevante *"il presunto basso indice percentuale"* delle stesse visite domiciliari, che comunque *"conferma l'esistenza della pratica"*, e ha ribadito anche la correttezza delle valutazioni dell'Autorità in merito all'esistenza di una *"prassi, sebbene appurata in un numero limitato di casi, oggettivamente rilevante"*. Si consideri poi la ben maggiore invasività e incidenza di tale condotta sulle scelte dei consumatori, rispetto ad altre forme di sollecito al pagamento quali quella telefonica e quella epistolare.
- 10.** In merito ai contatti con terze persone, il Consiglio di Stato ha rilevato come la condotta si sia realizzata con modalità *"incompatibili con l'ordinaria attività di recupero crediti"* sino a incidere *"sui principi di liceità e correttezza del trattamento [di informazioni sensibili]"*. Pertanto, anche tale condotta è da considerarsi particolarmente grave a prescindere dalla numerosità dei casi in cui si è realizzata.
- 11.** In merito alla durata della pratica accertata, si rileva che il Consiglio di Stato non ha smentito quanto stabilito dall'Autorità, essendosi essa attuata per lo meno *"dal mese di marzo 2013"* alla data di decisione del provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015².

b) Quantificazione della sanzione

- 12.** Ciò premesso, in ordine alla quantificazione della sanzione, alla luce delle indicazioni fornite dal giudice amministrativo, occorre tenere conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81,

¹ [Delibera AGCM 18 febbraio 2015 n. 25324, punto n. 61.]

² [Punto n. 69 della citata delibera.]

in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, deve tenersi conto della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

13. All'uopo, si osserva che la società deteneva, alla data di adozione del provvedimento n. 25324 del 18 febbraio 2015 (e detiene tuttora), una posizione di preminente importanza nel settore dell'attività di recupero crediti e aveva raggiunto un volume dei ricavi nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 pari a circa 15 milioni di euro.

14. Inoltre, non può non rilevare la particolare gravità delle condotte poste in essere dalla Parte e il potenziale pregiudizio arrecato ai consumatori, che sono posti in una situazione di sofferenza psicologica e di debolezza in considerazione dello stato di soggezione causato dall'invasività delle condotte poste in essere dal professionista e, in generale, della situazione di indebitamento in cui versano.

15. Per quanto riguarda la durata della violazione, si osserva che le condotte sono state attuate nel corso di un lungo periodo di tempo, ovvero almeno dal mese di marzo 2013 sino al febbraio 2015.

16. Sulla base di tali elementi, si ritiene, nonostante la gravità delle condotte confermate ad esito del giudizio amministrativo, di rideterminare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Cerved Credit Collection S.p.A. nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

che la sanzione amministrativa pecuniaria da applicare alla società Cerved Credit Collection S.p.A., per i comportamenti alla stessa ascritti nel provvedimento dell'Autorità n. 25324 del 18 febbraio 2015, è rideterminata nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli