

IP344 - DIFESA DEBITORI/VARIE CONDOTTE

Provvedimento n. 29842

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 ottobre 2021;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

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, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 28476 del 1° dicembre 2020, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale, posta in essere dalla Società Difesa Debitori S.p.A., consistente nella diffusione sul sito web www.difesadebitori.it di informazioni non rispondenti al vero o nell'omissione di informazioni rilevanti inerenti alle attività di consulenza e intermediazione offerte da Difesa Debitori S.p.A. ai consumatori per estinguere o ristrutturare i loro debiti, nonché per risolvere altre questioni connesse alla loro situazione debitoria;

VISTA la propria delibera n. 29708 dell'8 giugno 2021, con la quale l'Autorità ha contestato a Difesa Debitori S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 28476 del 1° dicembre 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 28476 del 1° dicembre 2020, notificato in data 16 dicembre 2020, l'Autorità ha deliberato che Difesa Debitori S.p.A. (di seguito anche Difesa Debitori, Società o Professionista) ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 21, comma 1, lett. b) e c), e 22, comma 1, del Codice del Consumo, consistente nell'ingannevolezza delle informazioni fornite e nell'omissione di informazioni rilevanti relative alla promozione dei propri servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione offerti ai consumatori per la risoluzione delle proprie situazioni debitorie.

2. Nell'ambito di tale attività promozionale effettuata via *web* sul sito www.difesadebitori.it, il professionista ha omesso e/o fornito informazioni parziali o non veritiere idonee ad indurre il consumatore debitore, che si trova peraltro in una particolare condizione di difficoltà economica e di fragilità emotiva, ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

3. In particolare, l'enfasi posta sull'efficacia e sulla garanzia circa l'esito delle prestazioni offerte era tale da indurre i consumatori debitori ad avvalersi della consulenza e dell'intermediazione di Difesa Debitori per poter risolvere le proprie particolari situazioni debitorie ed evitare le conseguenze ad esse connesse, nonché a corrispondere alla Società gli importi richiesti, peraltro non indicati sul sito, per la prestazione di tali servizi.

4. Diversamente da quanto promosso dalla Società, i suddetti servizi non potrebbero, in realtà, essere sempre garantiti con esito positivo, data l'incertezza derivante dalla specifica situazione debitoria, dalla complessità delle procedure coinvolte e, in ogni caso, dalla disponibilità del creditore a una soluzione favorevole per il consumatore.

5. In generale, i risultati enfaticamente promessi dal Professionista risultavano dunque condizionati da diversi fattori, mentre, invece, il consumatore debitore era indotto a credere che fossero di facile e immediato conseguimento. Tale modalità promozionale era idonea a indurre il consumatore debitore ad assumere la decisione di farsi assistere dai consulenti di Difesa Debitori, senza che peraltro venissero fornite altre informazioni indispensabili per consentirgli di valutare l'effettivo vantaggio economico di tale decisione.

6. Infatti, sul sito risultavano assenti la descrizione dettagliata delle attività che la Società poteva fornire in merito alle specifiche situazioni debitorie, il compenso richiesto dalla Società per le prestazioni offerte, anche in forma percentuale rispetto al debito, e le ulteriori spese da sostenere (amministrative e non).

7. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

8. Sulla base di una segnalazione della Federconsumatori Venezia, pervenuta in data 30 aprile 2021, e di ulteriori accertamenti d'ufficio, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. Nello specifico, la Società ha promosso, attraverso quotidiani *on line* ed *e-mail*, la propria attività di consulenza enfatizzando la propria capacità di garantire ai consumatori debitori la riduzione, anche fino al 90% del loro debito, la sospensione o diminuzione delle rate dei loro mutui e finanziamenti, il blocco di pignoramenti e dei decreti ingiuntivi.

9. I messaggi promozionali veicolati attraverso alcune testate giornalistiche *on line* (Il Corriere della Sera, L'Arena, Brescia Oggi e Il Giornale di Vicenza) e attraverso l'attività di *marketing* via *e-mail* evidenziano soltanto le supposte capacità e competenze della Società e i risultati che essa è in grado di ottenere in merito alla composizione delle controversie debitorie¹, senza fornire le informazioni indispensabili per consentire al consumatore di effettuare una scelta consapevole; in particolare, non sono evidenziati i limiti dell'attività di consulenza offerta. La pratica commerciale presenta dunque il medesimo profilo di scorrettezza già accertato dall'Autorità.

10. In ragione di quanto sopra, l'Autorità, con il provvedimento n. 29708 dell'8 giugno 2021, ha deliberato l'avvio del procedimento istruttorio IP344 per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, contestando a Difesa Debitori di non aver ottemperato alla diffida di cui alla lettera a) del dispositivo della delibera n. 28476 del 1° dicembre 2020.

II. LA PARTE

Difesa Debitori, con sede legale a Vicenza, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La Società è attiva sul territorio nazionale ed offre servizi di consulenza ed intermediazione nel settore della risoluzione di situazioni debitorie controverse. Il bilancio della Società, chiuso al 31 dicembre 2019, presenta un fatturato pari a 10.593.867 euro².

III. L'ITER PROCEDIMENTALE

1. La delibera di avvio del procedimento istruttorio IP344 è stata notificata l'11 giugno 2021³.
2. La Società ha inviato una propria memoria difensiva in data 2 luglio 2021⁴ in cui ha formulato anche un'istanza di audizione, che si è svolta in data 15 luglio 2021⁵.
3. In data 2 agosto 2021 la Società ha inviato la documentazione richiesta in sede di audizione⁶.
4. In data 10 agosto 2021 sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul web in relazione alla pubblicazione di contenuti riguardanti l'attività di Difesa Debitori. Le relative pagine web sono state acquisite agli atti del procedimento⁷.
5. In data 20 agosto 2021 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma I, del Regolamento⁸.
6. In data 7 settembre 2021 è stata presentata la memoria conclusiva da parte di Difesa Debitori⁹.

IV. EVIDENZE ISTRUTTORIE

7. In base agli elementi istruttori acquisiti risulta che la Società Difesa Debitori abbia proseguito, anche dopo il 16 dicembre 2020, data di notifica del provvedimento n. 28476 del 1° dicembre 2020, a porre in essere la pratica di promozione dei servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione offerti ai consumatori debitori, accertata nel medesimo provvedimento quale ingannevole e omissiva.

8. Infatti, successivamente alla notifica del provvedimento n. 24876 del 1° dicembre 2020, Difesa Debitori ha diffuso messaggi al fine di promuovere la propria attività attraverso la modalità di *direct marketing* e su alcuni quotidiani *online* (Il Corriere della Sera, L'Arena, Bresciaoggi e Il Giornale di Vicenza). In dettaglio, Difesa Debitori, in una *newsletter* mandata agli iscritti alla propria *mailing list*, ha segnalato un articolo del Corriere della Sera *on line* del 15 febbraio 2021, in cui essa viene accreditata come società di consulenza per risolvere i problemi di sovraindebitamento derivanti dalla crisi economica collegata all'emergenza epidemiologica del Covid-19, con garanzie di successo nella riduzione del debito fino al 70%-90%, nella sospensione e diminuzione delle rate dei mutui, nel blocco dei pignoramenti e decreti ingiuntivi¹⁰.

¹ [Cfr. Docc. nn. 1 e 3.]

² [Cfr. Bilancio d'esercizio di Difesa Debitori S.p.A. al 31 dicembre 2019.]

³ [Cfr. Doc. n. 4.]

⁴ [Cfr. Doc. n. 7.]

⁵ [Cfr. Docc. nn. 8-10.]

⁶ [Cfr. Doc. n. 12.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 13.]

⁸ [Cfr. Doc. n. 15.]

⁹ [Cfr. Doc. n. 16.]

¹⁰ [Cfr. Docc. nn. 1, 3 e 13.]

Newsletter inviata da Difesa Debitori per segnalare l'articolo del Corriere della Sera del 15 febbraio 2021¹¹

Federconsumatori Venezia

Da:
Inviato: giovedì 29 aprile 2021 08:56
A: Federconsumatori Venezia
Oggetto: Fwd: Difesa Debitori Spa: Newsletter Marzo 2021

----- Forwarded message -----

Or: Difesa Debitori Spa <ufficio.marketing@difesadebitori.it>
Date: чт, 4 мар. 2021 г., 14:33
Subject: Difesa Debitori Spa: Newsletter Marzo 2021
To:



Newsletter Difesa Debitori Spa di Marzo 2021, se non visualizzi correttamente puoi vedere l'articolo intero cliccando [su questo link](#)

CORRIERE DELLA SERA del 15 Febbraio 2021:

[Debiti, sei milioni di famiglie in difficoltà: come ottenere un sostegno per uscire dalla crisi](#)

Meno lavoro, meno reddito disponibile. Il lockdown ha intaccato l'equilibrio economico degli italiani. E si fatica a pagare mutui e prestiti. Le soluzioni di Difesa Debitori per chi è in crisi debitoria.

Sei milioni di famiglie italiane sono a rischio insolvenza. A dirlo è la Consulta nazionale Antiusura. L'o **shock della pandemia** ha gonfiato il numero delle famiglie in sofferenza economica. Prima del 2020, sempre secondo l'associazione, di famiglie in **sovraindebitamento** se ne contavano due milioni, cinque in equilibrio precario tra reddito disponibile e debiti. Il Covid 19 ha spargliato le carte e non è ancora chiaro quando l'emergenza sanitaria, che è anche economica, terminerà. Né come sarà il futuro.

¹¹ [Cfr. Doc. n. 1.]



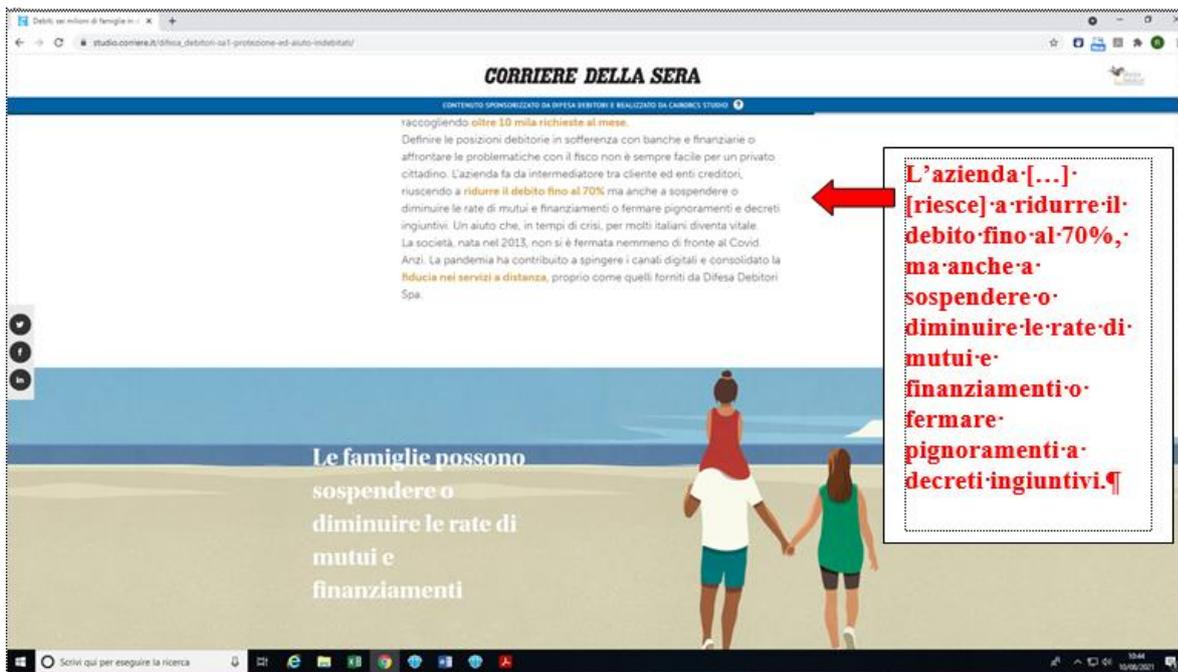
<< Leggi l'articolo completo >>

Ricevete questa comunicazione da Difesa Debitori Spa, con sede in Via Brescia 31, 36040 Torri di Quartesolo (VI) P.IVA 03832640241, titolare del trattamento, in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 (c.d. GDPR) ed al D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) in quanto vi è stato un rapporto professionale con noi ovvero perché avete espressamente richiesto l'iscrizione al nostro servizio di newsletter. È possibile esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del Regolamento UE 679/2016 rivolgendovi a: ufficio.marketing@difesadebitori.it.
Se non volete ricevere ulteriori comunicazioni: [cliccare qui](#)

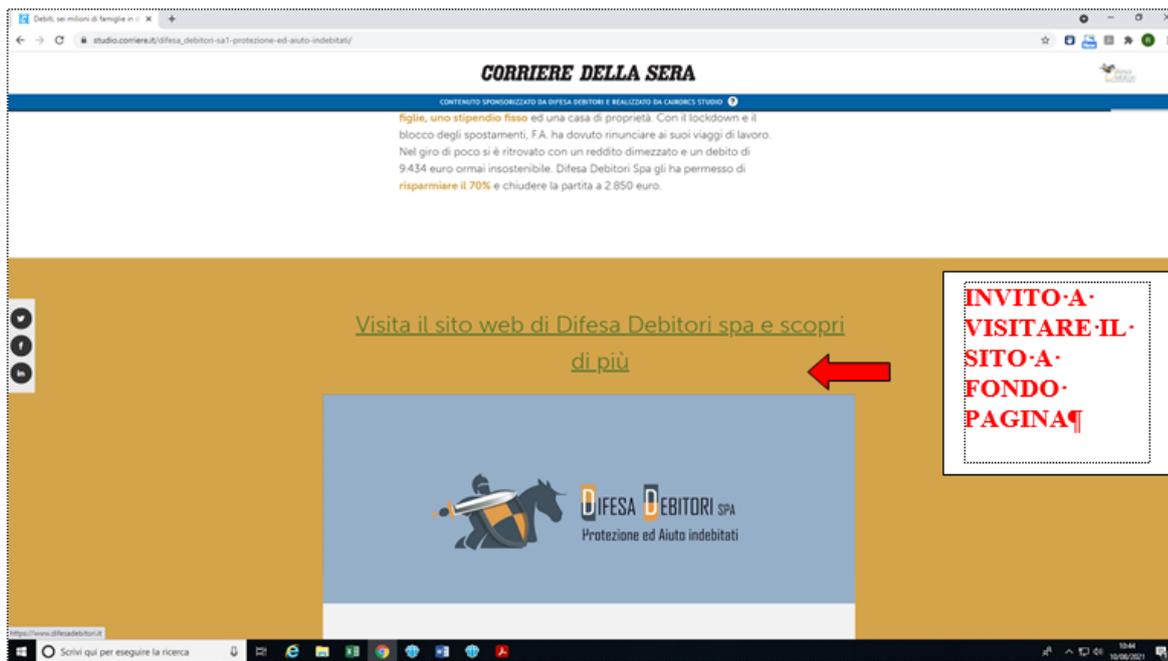
9. La *newsletter* riporta la parte iniziale del testo dell'articolo e il *link* per la lettura completa dello stesso. L'articolo in questione, attualmente ancora presente sul sito www.studio.corriere.it, è preceduto dall'avvertenza "CONTENUTO SPONSORIZZATO DA DIFESA DEBITORI E REALIZZATO DA CAIORCS STUDIO", seguita da un punto interrogativo cliccabile che consente l'apertura di un *box* ove si legge "I contenuti di questo articolo sono stati prodotti dallo sponsor in collaborazione con Cairo RCS Studio senza alcun coinvolgimento della redazione de *Il Corriere della Sera*"¹².

¹² [Cfr. Doc. n. 13.]

Il Corriere della Sera- articolo segnalato nella newsletter di febbraio 2021¹³



¹³ [Cfr. Docc. nn. 3 e 13.]

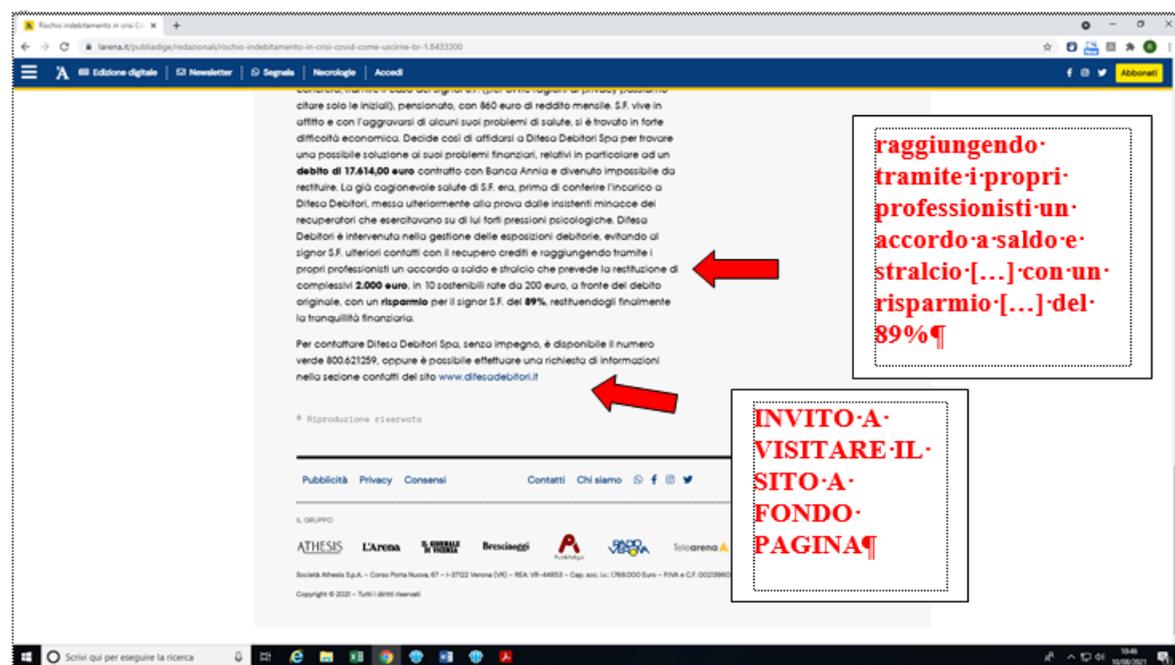
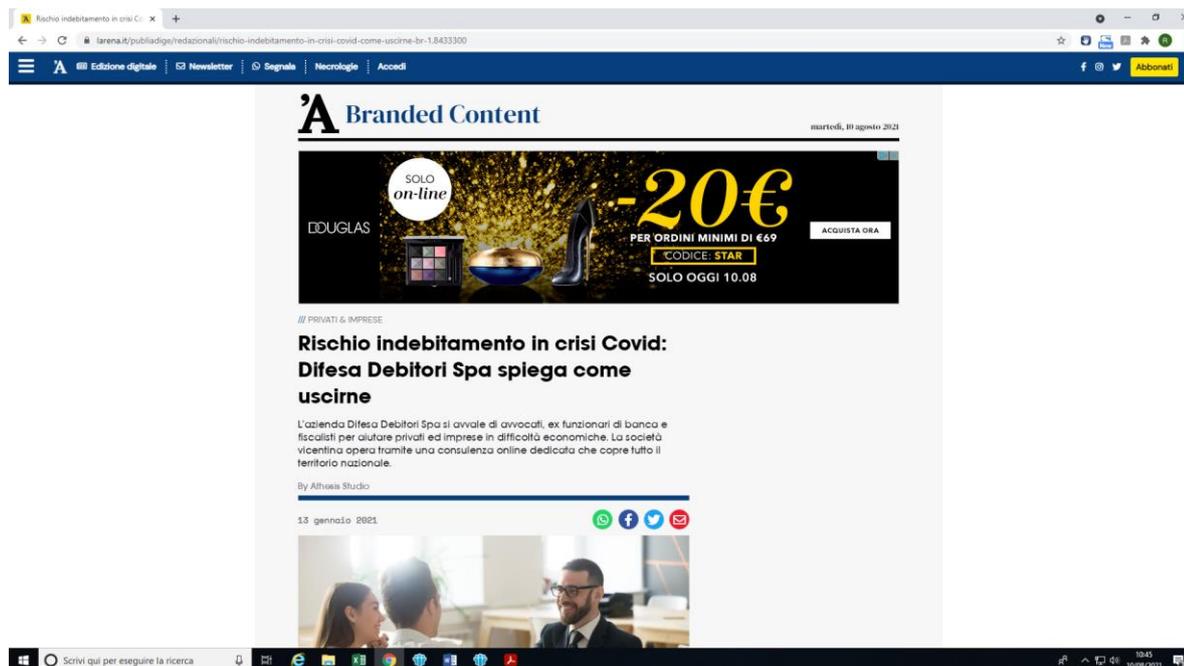


10. *Claim* dello stesso tenore di quelli presenti nell'articolo de Il Corriere della Sera, sono stati riscontrati anche in *email* promozionali inviate dalla Società ai consumatori a partire da gennaio 2021¹⁴ e in altre pubblicità apparse sui siti di altre testate giornalistiche *online*, successive alla notifica del provvedimento di cui sopra, tutte reiteranti promesse di prestazioni simili o addirittura superiori (riduzione del debito anche superiore al 90%) a quelle indicate in precedenza¹⁵. A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcuni messaggi di questo tenore:

¹⁴ [Cfr. *Docc. nn. 1 e 3.*]

¹⁵ [Cfr. *Docc. nn. 1 e 3.*]

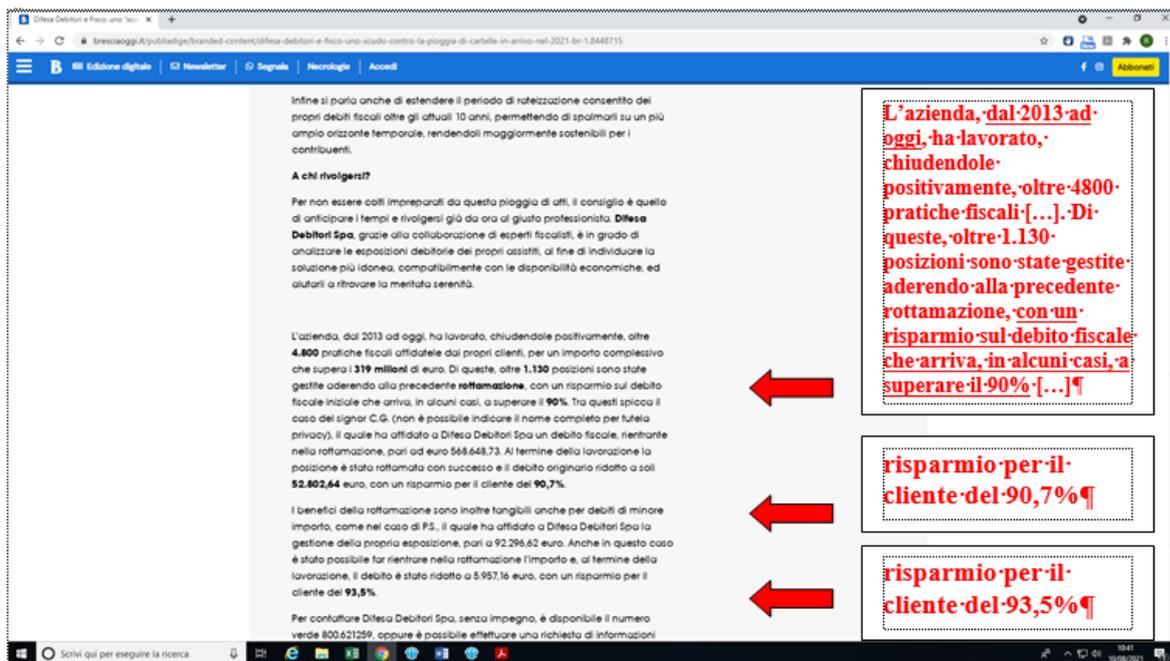
L'Arena – articolo pubblicato il 13 gennaio 2021¹⁶



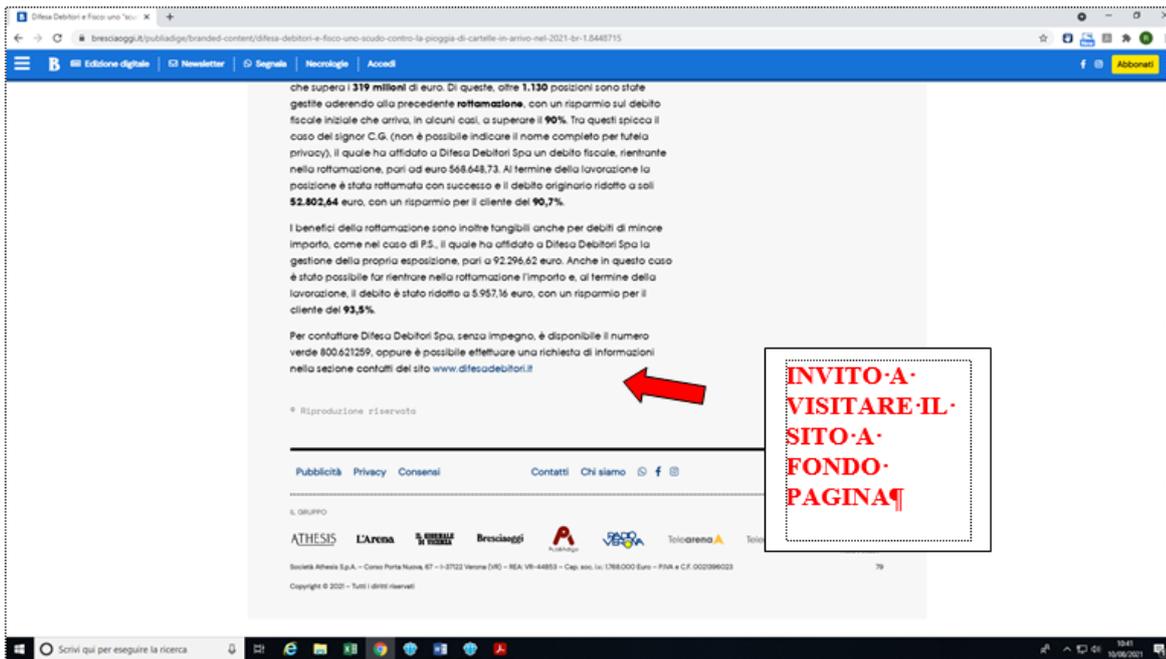
“Anche durante l’imperversare dell’emergenza covid-19, l’attività di consulenza non si è mai fermata e i ragguardevoli risultati ottenuti in questo periodo parlano da soli. Basti pensare che nei primi 6 mesi del 2020 l’azienda ha chiuso positivamente per i propri assistiti ben **2.779** accordi a **saldo e stralcio** [...] Difesa Debitori è intervenuta nella gestione delle esposizioni debitorie, evitando al signor S.F. ulteriori contatti con il recupero crediti e raggiungendo tramite i propri professionisti un accordo a saldo e stralcio che prevede la restituzione di complessivi **2.000 euro**, in 10 sostenibili rate da 200 euro, a fronte del debito originale, con un **risparmio** per il signor S.F. del **89%**, restituendogli finalmente la tranquillità finanziaria”.

¹⁶ [Cfr. Docc. nn. 3 e 13. L’articolo è tuttora disponibile in rete.]

Bresciaoggi – articolo pubblicato il 22 gennaio 2021¹⁷



¹⁷ [Cfr. Docc. nn. 3 e 13. L'articolo è tuttora disponibile in rete.]



“L’azienda, dal 2013 ad oggi, ha lavorato, chiudendole positivamente, oltre **4.800** pratiche fiscali affidate dai propri clienti, per un importo complessivo che supera i **319 milioni** di euro. Di queste, oltre **1.130** posizioni sono state gestite aderendo alla precedente **rottamazione**, con un risparmio sul debito fiscale iniziale che arriva, in alcuni casi, a superare il **90%**. Tra questi spicca il caso del signor C.G. [...] Al termine della lavorazione la posizione è stata rottamata con successo e il debito originario ridotto a soli **52.802,64** euro, con un risparmio per il cliente del **90,7%**. I benefici della rottamazione sono inoltre tangibili anche per debiti di minore importo, come nel caso di P.S. [...]. Anche in questo caso è stato possibile far rientrare nella rottamazione l’importo e, al termine della lavorazione, il debito è stato ridotto a 5.957,16 euro, con un risparmio per il cliente del **93,5%**”.

Attività di email marketing: messaggi del 18 febbraio 2021 (a) e del 16 aprile 2021 (b)

(a)

Difesa Debitori <difesadebitori@news.twfpromotion.com> 18/2/2021 14:52
 2022 senza debiti
 [Redacted]

INIZIA IL NUOVO ANNO LIBERO DAI DEBITI!

- ✓ Puoi risparmiare fino al 70% con banche e finanziarie grazie al saldo e stralcio*
- ✓ Puoi sospendere o diminuire le rate mensili di mutui e finanziamenti*
- ✓ Puoi evitare pignoramenti decreti ingiuntivi e fermi amministrativi*

*PREVIA VALUTAZIONE DELLA PRATICA, DETTAGLIO SUL RISPARMIO IN BASSO

RICHIEDI INFORMAZIONI

PREVIA VALUTAZIONE DELLA PRATICA, DETTAGLIO SUL RISPARMIO IN BASSO*

Il valore indicato del 70% è stato calcolato tenendo a riferimento il montante debitorio di una linea di fido fino a €5.000 con rientro a rate (carta revolving) di un cliente non patrimonializzato e non solvibile. Tutti i servizi sono offerti da Difesa Debitori Spa o da aziende partner, che si riservano la preventiva valutazione di fattibilità della pratica, valutando l'analisi patrimoniale e reddituale del cliente in rapporto allo stato della procedura e rimanendo, in ogni caso, esclusa qualsivoglia garanzia di raggiungimento del risultato trattandosi di obbligazione di mezzi e non di risultato. E' espressamente concordato che qualsivoglia accordo di ristrutturazione del debito, transazione giudiziale o stragiudiziale, definizione dei rapporti a saldo e stralcio, eventualmente raggiunti dalla Società con i terzi creditori, direttamente o tramite professionisti delegati, saranno da

(b)

Difesa Debitori <difesadebitori@news.twfpromotion.com> 16/4/2021 13:30
 Liberati dai debiti: richiedi informazioni
 A [Redacted]

LIBERATI DAI DEBITI e RITROVA LA SERENITA'

Con l'aiuto dei nostri professionisti potrai:

- Risparmiare fino al 70% dei debiti con banche e finanziarie grazie al saldo e stralcio*
- Sospendere e/o diminuire le tue rate mensili di mutui e finanziamenti*
- Evitare pignoramenti, decreti ingiuntivi e fermi amministrativi*

*PREVIA VALUTAZIONE DELLA PRATICA, DETTAGLIO SUL RISPARMIO IN BASSO

11. Nei messaggi promozionali sopra riportati sono state evidenziate, così come già contestato nel provvedimento del 1° dicembre 2020, soltanto le supposte competenze della Società e la sua capacità di raggiungere, per il consumatore che decidesse di affidarsi all'attività di consulenza della stessa, risultati sempre positivi nella composizione delle controversie debitorie con livelli di riduzione del debito elevatissimi (90%)¹⁸. Mancano, invece, o non vengono presentate in forma chiara, evidente e immediatamente accessibile, le informazioni indispensabili (in particolare per quanto riguarda le avvertenze sull'esito non certo dell'attività di consulenza offerta, le indicazioni sulle tariffe economiche applicate, ecc.) per consentire al consumatore debitore di comprendere, già in fase di primo contatto, i contenuti, gli obblighi e i limiti dell'offerta commerciale promossa. Tali informazioni sono necessarie al consumatore debitore per assumere una decisione consapevole prima di contattare la Società.

V. LE ARGOMENTAZIONI DEL PROFESSIONISTA

12. Difesa Debitori nelle proprie memorie difensive¹⁹ ha dichiarato di aver ottemperato al citato provvedimento, avendo apportato modifiche al sito sulla scorta delle indicazioni ricevute e di averne dato comunicazione all'Autorità in data 13 aprile 2021²⁰.

13. Con specifico riferimento alle condotte, oggetto del presente procedimento, Difesa Debitori ha precisato che:

- il provvedimento dell'Autorità non conteneva un mero "*divieto facilmente ed immediatamente recettizio*", in quanto l'adeguamento al medesimo necessitava di un percorso modificativo di una serie importante di indicazioni e richiami contenuti nel sito internet, per cui dalla data di notifica del provvedimento sanzionatorio come *dies a quo* dell'obbligo di ottemperanza, è indubbio che dovesse intercorrere un lasso temporale, ossia un "tempo tecnico" necessario per consentire alla Società stessa di uniformarsi alle prescrizioni rese. Tale periodo si è concluso con la comunicazione del 13 aprile 2021. Pertanto, i contenuti degli articoli *online* e delle *email*, pubblicati o inviati prima di tale data non possono essere oggetto di inottemperanza²¹;

- gli articoli giornalistici in questione sono stati confezionati direttamente dai redattori delle rispettive testate, ovvero dagli addetti a ciò incaricati da RCS per "Il Corriere della Sera" e da "Athesis Studio" per gli altri quotidiani *on line*. In ogni caso si sarebbe trattato di informazioni commerciali edite nella forma del redazionale "Branded Content" ovvero di articoli informativi circa una particolare problematica di settore. In tali articoli sono state esposte in maniera sintetica, in ragione del mezzo utilizzato, le attività svolte dall'operatore commerciale, Difesa Debitori, che ha commissionato l'informativa medesima²²;

- non è possibile ritenere che la condotta possa essere considerata reiterazione di quella contestata nel provvedimento del 1° dicembre 2020 anche in considerazione dell'assenza di un effettivo "*invito all'acquisto*" nei messaggi qui considerati, da cui discenderebbe la non obbligatorietà dell'indicazione di tutte le informazioni rilevate come assenti nel citato provvedimento;

- i passaggi degli articoli in cui si fa riferimento ad un risparmio per il consumatore che può raggiungere anche il 90% del debito non possono essere decontestualizzati. Lì dove è stato indicato l'esito positivo sino a una certa percentuale del debito, esso si riferisce solo ad alcuni casi reali e documentati. Inoltre, per gli articoli *online*, "*in alcuni casi nel frame contenuto nella parte centrale della pagina, a caratteri cubitali, il consumatore è invitato a visitare il sito di Difesa Debitori per ottenere le migliori informazioni circa l'attività svolta dalla stessa, i limiti e quanto è necessario per garantire una corretta determinazione commerciale da parte del medesimo*"²³. In altri è presente un *disclaimer* descrittivo di tutte le informazioni che l'Autorità ritiene debbano essere sottoposte preliminarmente all'attenzione del consumatore²⁴;

- la *newsletter* veicolata attraverso l'attività di *marketing via mail* è una "*inviata da Difesa Debitori spa in data 4 marzo 2021 a tutti i propri clienti, ovvero a quei soggetti con i quali si è già instaurato il rapporto negoziale e che hanno già ricevuto tutte le informazioni di rito legate al rapporto in essere*". Si tratta di una tipologia di attività promozionale definita "*brand awareness, non volta ad acquisire il consenso contrattuale, bensì ad aumentare il senso di familiarità tra consumatore e controparte commerciale, relativo ad un rapporto già in essere*"²⁵. Nelle altre *e-mail* promozionali "*il messaggio promozionale, lungi dal garantire il successo rispetto a qualsivoglia tipologia di cliente e situazione debitoria, sintetizza le ipotesi di intervento di Difesa Debitori spa, ma in tutti i casi l'utilizzo dell'asterisco mitiga grandemente l'enfasi promozionale, rimandando alla valutazione preventiva della pratica l'ottenimento del risultato auspicabile e, in calce al messaggio, esternando l'esempio pratico di situazione in cui è stato possibile ottenere il*

¹⁸ [Cfr. Docc. nn. 1 e 3.]

¹⁹ [Cfr. Docc. nn. 7 e 16.]

²⁰ [Cr. Doc. n. 16, p. 3.]

²¹ [Ibidem, pp. 4-6, 14-15.]

²² [Ibidem, p. 7.]

²³ [Ibidem, pp. 7-10.]

²⁴ [Ibidem, pp. 10-13.]

²⁵ [Ibidem, pp. 15-16.]

risultato declamato, che come ovvio è il migliore che possa sperarsi, in analoga situazione". In ogni caso ciascuna comunicazione, in considerazione dei limiti del mezzo impiegato, contiene un *link* "immediatamente percepibile dal consumatore mediamente attento", per accedere al sito *internet* della Società, dove sono contenute tutte le informazioni necessarie, prive, a seguito delle modifiche effettuate, delle criticità contestate nel provvedimento del 1° dicembre 2020, utili al consumatore per assumere una decisione consapevole²⁶.

VI. VALUTAZIONI

14. Le evidenze sopra descritte dimostrano la continuazione della pratica commerciale scorretta già accertata con il provvedimento n. 28476 del 1° dicembre 2020, in quanto Difesa Debitori, a seguito della notifica dello stesso provvedimento, non ha adottato misure e comportamenti idonei a rimuovere la suddetta pratica.

15. Infatti, come risulta dalle evidenze agli atti, nell'ambito della propria attività promozionale via *web*, realizzata con strumenti diversi dal sito aziendale, il professionista ha continuato ad omettere e/o fornire informazioni parziali o non veritiere che inducono o sono idonee ad indurre il consumatore debitore, che si trova peraltro in una particolare condizione di difficoltà economica e di fragilità emotiva, ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe assunto.

16. Il Professionista ha modificato il sito *web* al fine di rimuovere i profili, oggetto di accertamento di ingannevolezza nel provvedimento n. 28476, ma ha mantenuto una modalità promozionale che presenta i medesimi tratti di ingannevolezza già rilevati nei messaggi promozionali veicolati attraverso alcune testate giornalistiche *on line* e attraverso l'attività di *marketing* condotta via *e-mail*, reiterando, nella sostanza, la medesima condotta contestata nel suddetto provvedimento.

17. Dalle evidenze agli atti, permane, infatti, la particolare enfasi posta dal Professionista sull'efficacia delle prestazioni offerte, che raggiungerebbero, a suo dire, altissime percentuali di successo (anche superiori al 90% del debito). Vengono, dunque, evidenziate, come contestato nel provvedimento del 1° dicembre 2020, soltanto le supposte capacità e competenze della Società in merito alla risoluzione delle problematiche debitorie e delle conseguenze ad esse connesse, capacità che consentirebbero di arrivare a un sicuro successo nello svolgimento dell'attività, quando l'esito dell'azione di Difesa Debitori non può che essere incerto. Vengono dunque omesse o fornite in maniera difficilmente percepibile alcune informazioni essenziali a comprendere l'attività fornita e i suoi limiti, quali ad esempio la necessità di una preventiva valutazione del caso e l'impossibilità di garantire l'esito positivo, in quanto l'attività di consulenza prestata da parte della Società è esposta a varie incertezze ed eventi non prevedibili (quale l'atteggiamento del creditore).

18. Rileva anche osservare che nei messaggi l'evidenziazione di elementi informativi ingannevoli o l'omissione di caratteristiche essenziali del servizio offerto espongono l'utente ad assumere una decisione "non consapevole".

19. Per questo motivo è necessario considerare che le informazioni indispensabili per comprendere i contenuti dell'offerta, ulteriori rispetto a quelle fruibili "in prima battuta" negli articoli e/o nei messaggi *email* in questione, recuperabili attraverso il sito *internet* del Professionista, non possono sanare il pregiudizio costituito dalla enfaticizzazione fuorviante di alcune informazioni sul servizio (percentuali di successo), a fronte di una mancata o insufficiente evidenziazione delle altre indicazioni rilevanti per assumere la decisione commerciale (ad es. la necessità di una preventiva valutazione del caso e l'impossibilità di garantire l'esito positivo dell'attività di consulenza prestata da parte della Società).

20. Non risultano accoglibili le argomentazioni difensive del Professionista sia in merito al fatto che fosse necessario un "tempo tecnico" per dare esecuzione al divieto contenuto nel provvedimento n. 28476, per cui l'eventuale ingannevolezza dei messaggi promozionali dovrebbe essere considerata solo a partire dalla data di comunicazione della relazione di ottemperanza del 13 aprile 2021, sia in merito al fatto che la responsabilità del contenuto degli articoli, contrassegnati dalla dicitura «*branded content*», sia da imputare ai redattori o addetti delle testate giornalistiche e non alla Società.

21. Con riferimento alla prima delle due argomentazioni, basti rilevare come sulla base degli elementi acquisiti, proprio durante il lasso di tempo in cui configurava, attuava e presentava all'Autorità le modifiche delle informazioni inserite sul proprio sito *web* per eliminare i profili di scorrettezza contestati, il Professionista attraverso altre modalità (giornali *on line* ed *e-mail*) riproponeva i medesimi profili accertati come scorretti, con nuovi messaggi proposti dal mese di gennaio del 2021, ossia poche settimane dopo la chiusura del procedimento. I succitati messaggi sono ancora accessibili in rete e tali da produrre gli effetti promozionali attesi, per cui la pratica ingannevole è tutt'ora in corso.

22. Per quanto attiene alla responsabilità sui contenuti degli articoli promozionali relativi all'attività di Difesa Debitori, essa non può essere imputata ai redattori degli stessi, proprio in considerazione del fatto che tali articoli sono chiaramente indicati come "*branded content*" e sono stati commissionati da Difesa Debitori. Essi, dunque, non rappresentano l'espressione libera e autonoma del pensiero di un soggetto terzo rispetto alla Società, ma costituiscono momento dell'attività di sponsorizzazione della Società stessa.

²⁶ [Ibidem, pp. 17-21.]

23. Non rileva infine nemmeno il fatto che uno dei messaggi promozionali via *email* sarebbe stato inviato solo ai consumatori già clienti di Difesa Debitori, in quanto a prescindere dai destinatari il messaggio ripropone i medesimi profili di ingannevolezza di cui al provvedimento n. 28476.

24. Appare evidente, dunque, che tutti i messaggi promozionali veicolati sul web dalla Società nei modi indicati, non possono che continuare ad ingenerare nel consumatore debitore la convinzione che affidarsi a Difesa Debitori sia vantaggioso e garantisca il risultato atteso. Pertanto, la pratica censurata con il provvedimento n. 28476 del 1° dicembre 2020 ha continuato ad essere posta in essere da Difesa Debitori dopo che le è stato notificato il medesimo provvedimento, e la società si è resa inottemperante alla diffida in esso contenuta.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

25. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

26. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

27. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del reiterato profilo di ingannevolezza che ha contraddistinto la fase promozionale dell'attività di Difesa Debitori, basata sull'omissione di informazioni rilevanti per assumere una decisione commerciale consapevole e sulla mancata evidenziazione o sulla comunicazione di informazioni non veritiere relative all'esito delle azioni da essa intraprese. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica del professionista, considerando i ricavi di Difesa Debitori al 31 dicembre 2019, pari a 10.593.867 euro²⁷.

28. Si considera, inoltre, la particolare debolezza dei consumatori a cui è rivolta la pratica in esame, costituiti da soggetti particolarmente vulnerabili proprio per la condizione di sofferenza economica e di fragilità psicologica in cui versano.

29. In base agli elementi istruttori acquisiti, risulta che la pratica oggetto del presente provvedimento sia stata posta in essere da Difesa Debitori a partire dal gennaio 2021, risultando tuttora in corso.

30. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Difesa Debitori una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 1.100.000 euro (un milionecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Difesa Debitori S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera del 1° dicembre 2020, n. 28476, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare a Difesa Debitori S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.100.000 € (un milionecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

²⁷ [Cfr. *Bilancio d'esercizio di Difesa Debitori S.p.A. al 31 dicembre 2019.*]

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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