



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 50

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
21 dicembre 2020**

**PS11429 - DIFESA DEBITORI/VARIE CONDOTTE**

*Provvedimento n. 28476*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° dicembre 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTE 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 "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera dell'8 settembre 2020, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento, e della necessità di assicurare un adeguato contraddittorio alle Parti;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Difesa Debitori S.p.A. (di seguito anche Difesa Debitori, Società o Professionista), con sede legale a Vicenza, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18 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 valore della produzione pari a 10.593.867 euro<sup>1</sup>.

2. Associazione Consumatore Informato, associazione dei consumatori, in qualità di segnalante<sup>2</sup>.

**II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

3. Il procedimento concerne una condotta posta in essere da Difesa Debitori nell'ambito della promozione dei servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione offerti ai consumatori debitori.

4. L'attività svolta da Difesa Debitori viene presentata sul sito, evidenziando che è sempre possibile per i debitori che si avvalgono dell'attività di consulenza e intermediazione della Società, estinguere o ristrutturare i propri debiti e concludere transazioni positive nei confronti dei loro creditori, in assenza di specifiche indicazioni sui limiti e sull'incertezza dell'azione svolta, nonché di indicazioni sui costi richiesti in modo da porre il consumatore nella condizione di poter effettuare una scelta pienamente consapevole<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. Bilancio d'esercizio di Difesa Debitori S.p.A. al 31 dicembre 2019.

<sup>2</sup> Cfr. docc. nn. 1, 35, 42 e 43.

<sup>3</sup> Cfr. in particolare docc. nn. 1, 19 e 63.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1. L'iter del procedimento

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 3 aprile 2020 è stato comunicato a Difesa Debitori l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11429 per presunta violazione degli artt. 20, 21 comma 1, lettere *b*) e *c*), e 22, comma 1, del Codice del Consumo<sup>4</sup>.

6. In data 2 aprile 2020 sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul sito aziendale del Professionista e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine *web*<sup>5</sup>. In data 16 aprile 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento all'Associazione Consumatore Informato<sup>6</sup>, che ha presentato istanza di partecipazione al procedimento in data 21 maggio 2020<sup>7</sup>, accolta in data 25 maggio 2020<sup>8</sup> con relativa comunicazione a Difesa Debitori nella medesima data<sup>9</sup>.

7. In data 27 e 28 aprile 2020 sono pervenute le risposte alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, e la memoria difensiva<sup>10</sup>. In data 6 maggio 2020 è pervenuta una proposta di impegni<sup>11</sup>, che è stata rigettata in data 8 settembre 2020 con comunicazione al Professionista in data 10 settembre 2020<sup>12</sup>, per l'elevato grado di offensività della condotta, qualora accertata, in relazione alla numerosità dei consumatori interessati e alla condizione di particolare fragilità emotiva e difficoltà economica in cui essi si vengono a trovare e per l'inidoneità a rimuovere i profili di possibile violazione, in quanto il miglioramento informativo proposto non sarebbe stato sufficiente a porre fine alla carenza ipotizzata in avvio.

8. In data 17 luglio 2020<sup>13</sup> Difesa Debitori ha fornito risposta alla richiesta di informazioni inoltrata in data 7 luglio 2020<sup>14</sup>.

9. In data 10 settembre 2020 veniva comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento, già differito, ai sensi dell'art. 37 del D.L. 8 aprile 2020, n. 23, al 12 ottobre 2020 per la sussistenza di particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione e della necessità di assicurare un adeguato contraddittorio alle Parti<sup>15</sup>.

10. In data 17 settembre 2020 sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul sito aziendale del Professionista e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine *web*<sup>16</sup>.

11. In data 25 settembre 2020 si è svolta l'audizione con la Società Difesa Debitori<sup>17</sup>, richiesta dalla stessa in data 27 aprile 2020<sup>18</sup>.

---

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 20.

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 19.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 24.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 42.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 43.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 44.

<sup>10</sup> Cfr. docc. nn. 37 e 28.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 38.

<sup>12</sup> Cfr. docc. n. 59.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 56.

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 53.

<sup>15</sup> Cfr. docc. nn. 60 e 61.

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 63.

<sup>17</sup> Cfr. doc. n. 65.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 36.

12. In data 2 ottobre 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>19</sup>.

13. In data 20 ottobre 2020, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>20</sup>. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 19 novembre 2020<sup>21</sup>.

## 2. Le evidenze acquisite

### Il sito del Professionista

14. I contenuti dei messaggi pubblicitari presenti sul sito forniscono ai consumatori un generico riferimento all'attività svolta, enfatizzandola con una sostanziale rassicurazione in merito alla risoluzione di qualsiasi situazione debitoria, come nel caso del *claim* presente nella *homepage*: **“Protezione e Aiuto indebitati. Ritrova la serenità libero dai debiti. Vuoi vivere senza debito? Contattaci”**.

15. Nella pagina di atterraggio del link **“Perché rivolgersi a noi”** presente sulla *home page*, **“Che cosa può fare Difesa Debitori Spa per te?”**, vengono elencate le specifiche attività che la Società sarebbe in grado di garantire (**“Risanare le pendenze con Banche e Finanziarie con un risparmio dal 40% al 70%; Risolvere le problematiche con il Fisco (verifica cartelle esattoriali, avvisi bonari, accertamenti, rateizzazioni ed opposizioni); Offrire difesa legale ed assistenza in caso di azioni come Decreto Ingiuntivo, Atto di Precetto e Pignoramento; Proteggere il tuo Patrimonio (immobili, terreni, automezzi, natanti), secondo la normativa vigente; Verificare Usura o Anatocismo da parte di Banche, Finanziarie per finanziamenti, mutui e conti correnti; Rimuovere le segnalazioni negative dalle Banche Dati e dal Bollettino dei Protesti, tramite intermediari abilitati secondo la normativa”**)<sup>22</sup>.

### Le istanze di intervento

16. In relazione alla condotta oggetto di contestazione, sono pervenute una ventina di segnalazioni<sup>23</sup> da parte di consumatori e una denuncia da parte dell'Associazione Consumatore Informato<sup>24</sup>, una denuncia dell'Associazione Emergenza Debiti, inoltrata tramite la Guardia di Finanza in data 17 febbraio 2020<sup>25</sup>, e una denuncia da parte di UNIREC – Unione Nazionale Imprese e Tutela del Credito e Forum Unirec - Consumatori. In tali denunce viene segnalata la presenza, sul sito *web* della Società, di elementi potenzialmente idonei a confondere e alterare l'opinione della clientela – costituita da persone in sofferenza debitoria – circa le attività di consulenza svolte da Difesa Debitori e le possibilità di risoluzione delle posizioni dei debitori.

17. Secondo i segnalanti verrebbero enfatizzati, senza alcun riferimento ai costi, la natura e i risultati dei servizi di consulenza offerti dalla Società ai debitori, ai protestati e ai cattivi pagatori, ovvero a coloro che, versando in particolari condizioni di difficoltà economiche e/o finanziarie, non sono in grado di estinguere i propri debiti nei confronti dei loro creditori.

18. A fronte dei *claim* presenti sul sito, che darebbero particolare rilievo alle possibilità di una definitiva soluzione della situazione di difficoltà del debitore, non verrebbero riportate informazioni

---

<sup>19</sup> Cfr. docc. nn. 69 e 70.

<sup>20</sup> Cfr. doc. n. 78.

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 79.

<sup>23</sup> Cfr. docc. nn. 1-18, 22, 35.

<sup>24</sup> Cfr.doc. n. 1.

<sup>25</sup> Cfr. doc. n. 11 allegati all'annesso B.

rilevanti in merito ai servizi offerti, ovvero una chiara descrizione delle attività che Difesa Debitori è in grado di offrire in relazione alle specifiche situazioni debitorie, le tariffe per le prestazioni e le ulteriori spese per le attività giudiziali, extragiudiziali e per la redazione di atti pubblici che i consumatori dovranno sostenere, le condizioni preliminari richieste per intraprendere le azioni e un chiaro riferimento al fatto che l'esito di ciascuna di esse dipenderà dalla disponibilità della controparte creditrice.

**19.** La segnalazione dell'Associazione Consumatore Informato rileva che *“La Consumatrice ha appreso fortuitamente dell'esistenza di detta società [Difesa Debitori] via web, in occasione della consultazione del motore di ricerca google, nel quale sono comparsi a più riprese annunci sponsorizzati e vi è stata evidenza privilegiata del sito [www.difesadebitori.it](http://www.difesadebitori.it), riconducibile alla predetta società [...] la Consumatrice, suggestionata dall'annuncio in evidenza su google a motivo della sua effettiva difficoltà economica, ha diffusamente visionato il sito web sopra menzionato [...]”*, in cui era presente questo ulteriore messaggio pubblicitario di invito alla consumatrice ad avviare la consulenza:

**Ancora non ci credi? Compila il form e chiedi la nostra consulenza!**

*“[...] La consumatrice, fortemente condizionata dai messaggi pubblicitari ivi contenuti ed effettivamente persuasa che mediante l'intermediazione della Società avrebbe conseguito il risultato di una drastica riduzione della propria esposizione debitoria, ha inoltrato via mail una richiesta di informazioni, avvalendosi del form configurato nel sito internet”. Qualche giorno dopo la consumatrice è stata contattata dal call center della società che, “sulla base delle problematiche succintamente esposte, ha prospettato un ventaglio di soluzioni fisse ed astrattamente praticabili e, successivamente, eludendo ogni domanda in relazione ai costi complessivi dell'eventuale pratica, ha convinto la signora ad attivare il c.d. “protocollo difesa debitori”, effettuando il pagamento alla società dell'importo pari a 360,00 euro, e ciò prima ancora dell'espletamento della pratica debitoria, ingenerando nella consumatrice la persuasione che il corrispettivo fosse sovrapponibile alla spesa del contrassegno [...] solo attraverso la visione del documento contrattuale in parola, la Consumatrice ha potuto comprendere sia l'entità dell'importo pattuito per la prestazione oggetto di contratto, la natura, l'oggetto del contratto e gli eventuali obblighi assunti dalla Società, tutte circostanze fino a quel momento non rappresentate in modo chiaro e trasparente dalla Società”<sup>26</sup>*

**20.** Un altro consumatore, *“[...] trovandosi in una situazione gravosa relativa a indebitamento con [alcune società finanziarie] ha cominciato ad andare in crisi non sapendo come gestire la situazione. In tale situazione di frustrazione psicologica ha cercato in internet [...] e ha, quindi preso contatti con la Vs società che, dal sito, prometteva di risolvere la situazione debitoria con scontistiche dal 40% al 70% [...] Orbene, nonostante la Vs società sapesse dello stato di bisogno e prostrazione di [MM] disoccupato e senza reddito alcuno, avete richiesto la cifra esorbitante di € 5.376,00 di cui € 1,728,00 già riscosse, per ripianare una esposizione di soli 33.319,00 millantando soluzioni che non si sono mai verificate. [...] Non vi è stata nessuna “analisi” della situazione debitoria dell'assistito da parte di DIFESA DEBITORI s.p.a. che ha proceduto semplicemente ad inviare una serie di mail delle proposte da inviare alle parti creditrici “presupponendo” che le stesse venissero accettate. [...] In ogni caso, a fronte del risparmio millantato del 40% - 70% le proposte avevano una scontistica nettamente inferiore ed in ogni caso, non fondata su alcun presupposto*

<sup>26</sup> Cfr. doc. n. 1.

giuridico. [...] L'inoltro incessante di mail per rendere giustificazione all'eccessiva e ingiustificata richiesta di pagamento denota ancor dippiù i **raggiri** perpetrati in danno del [MM] che, esausto della situazione creatasi, e non potendo neppure far fronte al pagamento degli effetti cambiari inviati alla Vs società, si è rivolto allo scrivente professionista. In sostanza, la DIFESA DEBITORI s.p.a., invece che aiutare il debitore a sanare la propria posizione debitoria ha creato una ulteriore ragione di debito che si è andata ad aggiungere a quelle esistenti."<sup>27</sup>.

21. Un altro elemento ingannevole riscontrato riguarda il fatto che "[...] i professionisti omettono di comunicare in modo chiaro informazioni chiave di cui il consumatore ha bisogno per poter prendere una decisione consapevole, quali ad esempio la possibilità che il mancato pagamento del debito e l'azione del professionista possano anche deteriorare la posizione del debitore-consumatore esponendo a responsabilità aggiuntive nei confronti degli enti, ed anche al pagamento di importi supplementari (quali penali per il mancato pagamento ed interessi di mora)"<sup>28</sup>.

22. A tale proposito sono state ben evidenziate dai segnalanti le conseguenze in cui alcuni di essi sono incorsi (es. iscrizione nel registro dei protestati, penali, etc.), avendo accolto le indicazioni di Difesa Debitori in merito all'opportunità di non lasciarsi condizionare dalle pressioni esercitate dalle società di recupero crediti, pagando le rate scadute, come si evince dal testo dell'email inviata dalla stessa Difesa Debitori ad un consumatore in data 24 gennaio 2019<sup>29</sup>:

ringraziandoLa per averci affidato la negoziazione delle Sue posizioni debitorie, vogliamo altresì, per permetterle di gestire al meglio la risoluzione delle stesse, anticiparle le fasi che le società di recupero crediti **potrebbero** attuare:

1) Nei primi mesi, prima della decadenza del beneficio del termine, le società di recupero crediti saranno più insistenti e proveranno:

- a definirsi "procuratori stragiudiziali" millantando la possibilità di fare "pignoramenti diretti". Questo **non è possibile**. Le ricordiamo che il recuperatore non ha alcun titolo per promuovere un'azione di pignoramenti ipso iure.
- ad indurre pressioni, al fine di ottenere il saldo delle rate scadute, millantando le più svariate conseguenze. Lei **non si alteri** e si limiti a **segnalarci** qualsiasi abuso. Si limiti a riferire di contattare Difesa Debitori sp: avendo Lei affidatoci il mandato a rappresentarla. In caso di rifiuto la invitiamo, gentilmente, a riagganciarci segnalandoci l'accaduto.

2) Successivamente alla decadenza del beneficio del termine le società di recupero crediti cambieranno strategie e cercheranno di screditare la nostra competenza, andando direttamente a proporle piani di rientro soli **apparentemente** convenienti, basandosi su spese sostenibili e sul fatto che non verranno applicate ulteriori sanzioni (fatto che dovrebbe accadere naturalmente senza bisogno di dover essere sponsorizzato).

**Ci segnali anche questi tentativi, ci saranno utili nella risoluzione della negoziazione.**

### **Le evidenze acquisite durante l'istruttoria**

23. Nella memoria difensiva del 27 aprile 2020, il Professionista ha descritto dettagliatamente l'attività svolta<sup>30</sup> e le sue limitazioni, riconoscendo che "è palese come non vi sia possibilità alcuna

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 6.

<sup>28</sup> Cfr. doc. n. 14.

<sup>29</sup> Cfr. doc. n. 3.

<sup>30</sup> Cfr. doc. n. 36 Memoria difensiva, p. 4: "L'attività svolta dalla prefata società consiste, sommariamente, nel prestare attività di assistenza e consulenza a privati consumatori, nonché ad aziende o realtà imprenditoriali in genere, che ne facciano espressa richiesta, gravati da situazioni debitorie che gli stessi ritengano di difficile soluzione, ed in particolare: nella verifica delle complessive posizioni debitorie dei clienti; nella verifica della legittimità del tasso di interesse applicato dagli Istituti finanziari e bancari che abbiano avuto ad erogare loro finanziamenti e prestiti, ovvero della

di prognosticare l'esito favorevole o meno dell'attività consulenziale prestata [...] né tantomeno garantire il perimetro temporale entro cui concludere l'intervento e la soluzione eventuale della problematica"<sup>31</sup>.

24. La Società evidenzia tale circostanza sul sito web, affermando che “in calce ad ogni pagina internet è chiaramente presente il seguente inciso:

*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. È 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 quest'ultima puntualmente sottoposti all'attenzione ed al vaglio del Cliente, cui è lasciata piena facoltà di aderirvi o meno”<sup>32</sup>.*

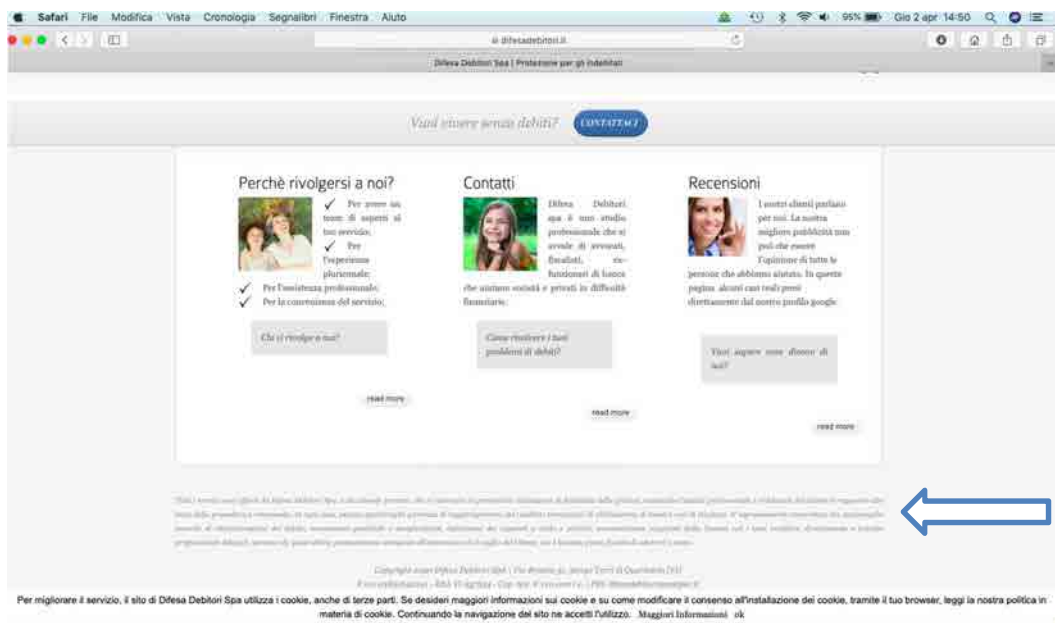
Si riportano gli screenshot della homepage, come si presentava ad aprile 2020. La freccia indica la posizione del testo dell>alert precedentemente riportato:



legittimità e causa degli importi rivendicati dalle amministrazioni pubbliche, laddove il titolo di credito avverso, in sofferenza, sia rappresentato da cartelle esattoriali; nell'individuazione dell'effettiva capacità patrimoniale del cliente e, se conferitole l'incarico in tal senso, nella verifica circa la possibilità di addivenire con l'Ente od il soggetto creditore ad un piano rateizzato di rientro del debito, ovvero di definizione di quest'ultimo a saldo e stralcio, per il tramite di professionisti all'uopo incaricati”.

<sup>31</sup> *Ibidem*, pp. 4-5: “Ovviamente, posto che la predisposizione di un adeguato piano di rientro, coerente con la capacità patrimoniale e reddituale del cliente/debitore, piuttosto che una definizione transattiva a saldo e stralcio della rispettiva posizione in sofferenza, deve poi incontrare il beneplacito, oltre che del debitore, soprattutto dell'ente creditore, è palese come non vi sia possibilità alcuna di prognosticare l'esito favorevole o meno dell'attività consulenziale prestata, rientrando la stessa, come noto, nelle obbligazioni di mezzi e non di risultati, **come per inciso specificatamente indicato nella pagina internet oggetto dell'odierno approfondimento, né tantomeno garantire il perimetro temporale entro cui concludere l'intervento e la soluzione eventuale della problematica**”.

<sup>32</sup> *Ibidem*, pp. 7-10.



25. L'attività della Società si articola in varie fasi, che sono caratterizzate ciascuna da uno specifico livello comunicativo:

a) **Valutazione di fattibilità della pratica** - Il consumatore, gravato da eccessivi debiti, **rivolge una richiesta informativa a Difesa Debitori, senza per questo assumere alcun obbligo contrattuale né patrimoniale, secondo le indicazioni ed i contatti riportati sul sito internet**. Sulla scorta della richiesta pervenuta e nel rispetto delle previsioni di cui al GDPR 679/2016, la Società, **a mezzo di operatori di call center** adeguatamente istruiti, contatta il cliente per esporgli il contenuto dell'attività professionale offerta, chiedere informazioni sulla tipologia di problematica da cui si ritiene gravato e **svolgere**, sulla scorta dei dati telefonicamente forniti, **una prima valutazione gratuita sulla fattibilità dell'intervento richiesto**<sup>33</sup>.

b) **Fase 1 Lettera di incarico** - Nell'ipotesi in cui sia possibile svolgere un intervento consulenziale, il consumatore viene informato della possibilità di approfondire l'indagine finalizzata alla verifica dell'eventuale illegittimità delle pretese creditorie (tassi di interesse applicati, possibilità di una definizione transattiva delle sofferenze in atto, attraverso un piano di ristrutturazione del debito coerente con la capacità reddituale del cliente, piuttosto che una definizione con l'ente creditore a saldo e stralcio, possibilità di ottenere la cancellazione del proprio nominativo dalle banche dati pregiudizievoli, in caso di sua iscrizione in esse, ove possibile).

**Il consumatore interessato viene informato della necessità di ristoro dei costi che la Società è chiamata a sostenere, e di cui pretende il rimborso, per la verifica preventiva dei dati**, che ovviamente avviene attraverso l'accesso alle banche dati di riferimento (cassetto fiscale, Registri competenti). **Qualora il consumatore richieda tale attività, riceve un plico contenente la modulistica informativa e i mandati da sottoscrivere, indispensabili per qualsiasi tipo di intervento od accesso presso gli Uffici ed i Registri competenti. Tale servizio ha un costo di 360 euro (295,08 euro + IVA)**<sup>34</sup>.

<sup>33</sup> *Ibidem*, pp. 5-6.

<sup>34</sup> *Ibidem*, pp. 6-7.



c) **Fase 2 Contratto di consulenza** - Una volta provveduto all'esborso della somma per il servizio richiesto ed operati i rilievi e le valutazioni di fattibilità, la **Società contatta il cliente, informandolo delle valutazioni dei propri esperti e "rappresentandogli" verbalmente uno specifico schema di azione**, che deve sempre essere autorizzato dal cliente e precisando che, in ogni caso, l'esito delle **iniziative transattive o ristrutturative proposte dipende dalla volontà del creditore**.

**26.** I costi che la Società pretende quale corrispettivo della propria attività, oltre a quelli previsti per l'analisi preliminare della situazione del debitore, sono determinati sulla base di una percentuale applicata rispetto alla massa debitoria che andrà gestita. Tale percentuale può oscillare tra lo 0,41% e il 12,29%, da corrispondere in rate mensili sotto forma di cambiali o assegni. In caso di favorevole accoglimento della proposta, al consumatore viene spedita la documentazione contrattuale necessaria per il perfezionamento dell'accordo da valutare presso il proprio domicilio, rispedendo il tutto alla Società, fermo restando il diritto del consumatore di recedere senza penali entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto. Successivamente la Società attraverso i propri consulenti, interni ed esterni, procede allo svolgimento dell'attività concordata<sup>35</sup>.

**Tab. 1: Tabella tariffe applicate dalla Società Difesa Debitori<sup>36</sup>**

La società svolge l'incarico d'intermediazione come segue:

Servizio svolto	Tariffa
Valutazione fattibilità pratica	gratis
Fase 1 lettera di incarico;	Fisso
a) Svolgimento di attività di carattere esplorativo connesse all'esercizio dei diritti di accesso presso i sistemi di informazione creditizia, enti segnalanti, eventuali banche dati pubbliche;	295,08
b) Valutazione situazione sociologica e reddituale, anche alla luce delle risultanze dell'indagine di cui sopra sulla base della quale si potrà effettuare la valutazione del profilo socio-economico e del merito creditizio e fornire le indicazioni utili per l'eventuale successivo accesso al credito, nei limiti dei termini di legge;	
c) Verifica degli aspetti formali e sostanziali relativi ai rapporti contrattuali che hanno generato l'esposizione debitoria del mandante con particolare riferimento ai contratti di finanziamento;	
d) Verifica della legittimità formale e sostanziale delle cartelle esattoriali, avvisi di accertamento/liquidazioni/pagamento emessi dagli enti impositivi AdE e AdER e di eventuali atti pregiudizievoli quali pignoramenti, sequestri, confisca, fermo amministrativo ed ipoteche;	
e) Verifica della legittimità formale e sostanziale delle pretese di creditori in genere quali: fornitori, professionisti, aziende, artigiani, privati in genere.	
Fase 2 contratto di consulenza;	
a) Analisi patrimoniale ed analisi dell'esposizione debitoria, sulla base della documentazione fornita dal Cliente;	dal 0,41% al 12,29% della massa debitoria gestita
b) Verifica della legittimità delle pretese creditorie di Enti, AdE, AdER Istituti Bancari, intermediari finanziari o soggetti privati in genere, anche con riferimento ai tassi di interesse applicati ai rapporti in corso e/o in sofferenza;	
c) Analisi della complessiva capacità patrimoniale del Cliente e di eventuali coobbligati, sulla base dei dati e documentazione da questi offerta, finalizzata al successivo studio di eventuali piani di rientro o accordi di ristrutturazione del debito con i soggetti creditori;	
d) Studio preliminare di fattibilità ed attuazione degli obiettivi del potenziale progetto di ristrutturazione dei debiti;	
e) Rinegoziazione dei debiti ovvero riduzione dell'esposizione debitoria, anche attraverso il raggiungimento di eventuali accordi transattivi;	
Riabilitazione nominativi tramite intermediari abilitati secondo normativa	gratis
Tutela legale, anche a mezzo di predisposizione di lettere di intervento o di atti, diretti a tutelare i diritti e gli interessi economico-patrimoniali del soggetto debitore (quali, a mero titolo esemplificativo, opposizione a decreto ingiuntivo, opposizione a precetto e/o ad atto di pignoramento, opposizione ad istanza di fallimento, atto di citazione avverso l'applicazione di interessi anatocistici, etc).	A mezzo avvocati convenzionati previo accordo sui relativi costi secondo tabelle vigenti

<sup>35</sup> *Ibidem*, p. 10 e doc. n. 37 all. 1.

<sup>36</sup> Cfr. doc. n. 37 all. 1.

**27.** Secondo quanto dichiarato dal Professionista, nel 2019 sono state sottoscritte [2.000-7.000]\* lettere di incarico (fase 1), per un importo complessivo percepito di [500.000-3.000.000] euro. Una quota parte di tali clienti ([2.000-5.000]) ha ritenuto di conferire incarico alla Società per lo svolgimento dell'attività di assistenza e consulenza (fase 2) versando una somma complessivamente pari a [2.000.000-5.000.000] euro. La Società ha precisato che la cancellazione del nominativo del debitore dalle banche dati è un'attività offerta gratuitamente da Difesa Debitori all'esito dell'avvenuto pagamento da parte del cliente delle somme concordate a saldo e stralcio con l'ente creditore, in quanto costituisce l'esito conclusivo dell'attività offerta in contratto<sup>37</sup>.

**28.** Nel 2020, fino al mese di aprile, sono state sottoscritte [500-3.000] lettere di incarico (fase 1), per un importo complessivo percepito di [200.000-700.000] euro. Una quota parte di tali clienti ([500-3.000]) ha ritenuto di conferire incarico alla Società per lo svolgimento dell'attività di assistenza e consulenza (fase 2) versando una somma complessivamente pari a [200.000-500.000] euro<sup>38</sup>.

**29.** La Società precisa di non aver mai svolto attività di assistenza e consulenza dei clienti in ambito giudiziario dal momento che questi ultimi scelgono di incaricare dei propri patrocinatori di fiducia. Essa avrebbe inoltre garantito l'esito positivo a [3.000-6.000] posizioni nell'anno 2019 e a [800-2.000] nel periodo 1° gennaio – 1° marzo 2020. Tali dati fanno riferimento sia a esposizioni debitorie di natura privatistica, sia a quelle di natura pubblica/fiscale, riferite a contratti sottoscritti anche antecedentemente ai due periodi indicati, in quanto l'attività spesso avviene anche in un arco temporale superiore ad un anno<sup>39</sup>. Inoltre, tale attività consulenziale non è intrattenuta solo con clienti-consumatori, ma anche con società commerciali, imprenditori, realtà economiche di differente specie<sup>40</sup>.

**30.** Difesa Debitori ha, però, dichiarato e documentato di aver definito [3.000-7.000] posizioni a saldo e stralcio in misura percentualmente variabile tra il 40% e il 70% nei 12 mesi antecedenti ad aprile 2020, a fronte di [3.000-7.000] posizioni contrattuali complessive gestite in quel periodo<sup>41</sup>.

**31.** La Società, comunque, ha provveduto ad apportare alcune modifiche al messaggio pubblicitario, come risulta dallo *screenshot* della *homepage* estratto in data 2 ottobre 2020<sup>42</sup>, di seguito riportato. Il contenuto della pagina *internet* è stato modificato, eliminando l'inciso relativo alla possibilità di ottenere una definizione del debito a saldo e stralcio nella misura percentuale precedentemente indicata (40-70%), ed in ogni caso inserendo un richiamo in grassetto alla preliminare valutazione della pratica. Oltre a ciò, risultano modificate anche le descrizioni relative alle altre attività prestate (problematiche con il Fisco, verifica dei tassi di usura o anatocismo, protezione del patrimonio, cancellazione/aggiornamento delle banche dati dei "cattivi pagatori", difesa legale per decreti ingiuntivi e/o atti di precetto e/o pignoramenti e/o revocatorie e problematiche relative al mutuo per ottenere riduzione o sospensione delle rate), attenuando l'enfasi sulla risoluzione delle problematiche attraverso le azioni intraprese.

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>37</sup> Cfr. doc. n. 36 pp. 41-42.

<sup>38</sup> *Ibidem*, p. 43.

<sup>39</sup> *Ibidem*, p. 44.

<sup>40</sup> *Ibidem*, p. 47.

<sup>41</sup> Cfr. docc. nn. 36 e 37 p. 14.

<sup>42</sup> Cfr. docc. nn. 76 e 77 all. 31.

Perchè rivolgersi a noi? | Difesa Debitori Spa

<https://www.difeseadepitori.it/perche-rivolgersi-a-noi/>



HOME [PERCHÈ RIVOLGERSI A NOI?](#) [CODICE ETICO](#) [RECENSIONI](#) [LAVORA CON NOI](#) [CONTATTI](#) [RASSEGNA STAMPA](#)

## Perchè rivolgersi a noi?



- ✓ Per avere un team di esperti al tuo servizio;
- ✓ Per l'esperienza pluriennale;
- ✓ Per l'assistenza professionale;
- ✓ Per la convenienza del servizio;

### Chi si rivolge a noi?

Si rivolgono a noi a tutti coloro che hanno esposizioni debitorie, siano questi aziende, lavoratori autonomi, dipendenti, professionisti, disoccupati e pensionati.

## Cosa può aiutarti a fare Difesa Debitori Spa? \*

- Definire le posizioni debitorie in sofferanza con banche e finanziarie spendendo il meno possibile anche attraverso la trattativa di Saldo e Stralcio, previa accertazione del creditore;
- Verificare i tassi senza o anzitutto di banche e/o finanziarie per finanziamenti, mutui e scoperti di conto corrente tramite professionisti convenzionati;
- Affrontare i problemi relativi al mutuo, grazie alla richiesta di sospensione e/o riduzione rata, con conseguente rimodulazione del piano di ammortamento, previa accertazione del creditore;
- Affrontare le problematiche con il fisco (cartello esattoriale, avvisi bonari, accertamenti, rateizzazioni, opposizioni, ecc.) secondo normativa vigente, previa verifica dei presupposti di fattibilità;
- Promuovere le iniziative di legge finalizzate alla cancellazione/aggiornamento dalle banche dati dei "cattivi pagatori" tramite intermediari abilitati secondo tempistiche e normativa vigente, sussistendone i presupposti;
- Promuovere le iniziative di legge finalizzate alla cancellazione dal registro protesti per cambiali e/o assegni secondo tempistiche e normativa vigente;
- Avviare difesa legale per decreti ingiuntivi e/o atti di precetto e/o pignoramenti e/o revocatorie tramite avvocati convenzionati;
- Promuovere le iniziative di legge finalizzate alla protezione del patrimonio, sia mobiliare che immobiliare, da possibili azioni legali dei creditori, secondo normativa vigente.

Il nostro team di professionisti sottoporrà ad un'attenta ed accurata analisi ogni Sua posizione debitoria e patrimoniale interrogando le banche dati come CRIF, EXPERIAN, CTC, CAL, CERVED, etc. individuando le azioni più efficaci da intraprendere per ottenere il risultato più vantaggioso.

\* Previa valutazione della pratica, leggi informative in basso

Tutti i servizi sono offerti da Difesa Debitori Spa, o dai aziende partner, che si riservano la preventiva valutazione di fattibilità della pratica, valutando l'attuale patrimoniale e reddituale del cliente in rapporto allo stato della procedura e risanando. In ogni caso, esclusa qualsiasi garanzia di raggiungimento del risultato trattandosi di obbligazione di mezzi e non di risultato. È espressamente sancito che qualunque occorrenza di ristrutturazione del debito, transazione giudiziale o stragiudiziale, definizione dei rapporti a saldo e stralcio, omotratto con i creditori, direttamente o tramite professionisti delegati, avvenga da qualsiasi punto di vista all'interno ed al di fuori del cliente debitore e della società creditrice, cui è lasciata piena libertà di aderire o meno. A tal proposito, il cliente è informato che nell'ipotesi di definizione del debito a saldo e stralcio, egli sarà segnalato a sofferanza ovvero la Centrale Rischi dell'ente creditore, relativamente allo stato di debito non pagato. Le informazioni della Centrale Rischi possono essere consultate dagli intermediari al massimo per il periodo relativo agli ultimi tre mesi, mentre il soggetto segnalato può accedere alle informazioni che lo riguardano solamente tramite il proprio intermediario.

Copyright 2020 Difesa Debitori Spa | Via Brescia 51, 36040 Torri di Quartusolo (VI)  
 P.Iva 018266042 - REA VI-327634 - Cap. Soc. € 120.000 I.e. | [PEI@difeseadepitori.it](mailto:PEI@difeseadepitori.it)  
 Designed by Difesa Debitori Spa | Powered by Niva | [Informazioni Privacy](#) | [Codice Etico](#)

### 3. Le argomentazioni difensive del Professionista

32. Nella memoria conclusiva il Professionista afferma che “Circa l'informazione offerta ai consumatori, non può che ribadirsi la circostanza [...], che il rapporto negoziale con il consumatore non si instaura automaticamente e solo sulla scorta delle informazioni promozionali rese sul contestato sito internet, ma è frutto di una successiva attività di informazione precontrattuale, peraltro coerente con la disciplina consumeristica, che si articola attraverso una congerie di contatti tra consumatore e professionista, tutti insieme costituenti il nucleo della pratica

*commerciale in essere, che parrebbero non essere stati oggetto della benché minima attenzione da parte dell'Autorità, almeno stando alle risultanze dell'attività istruttoria consacrate nell'ultima missiva di chiusura della stessa*<sup>43</sup>.

**33.** Il Professionista prosegue, affermando che *“sotto il profilo della concretezza lesiva del messaggio promozionale, è provato per tabulas che nessun consumatore può dirsi essere stato indotto in errore al versamento di somme od all'assunzione di un vincolo negoziale in assenza di un risultato coerente con quello promesso, atteso che è documentalmente provato che tutte le posizioni contrattualizzate nel periodo oggetto di osservazione abbiano portato al risultato promozionato sul sito internet; sotto altro profilo, la documentazione in atti dimostra come neppure in via potenziale il messaggio promozionale possa dirsi scorrettamente orientato alla stipula di contratti con i consumatori in assenza di validi presupposti di fattibilità dell'attività consulenziale intrapresa, posto che non vi è prova alcuna di consumatori erroneamente indotti alla stipula, il che evidenzia la corretta e puntuale attività di verifica preliminare circa la fattibilità dell'operazione di rinegoziazione e/o riduzione o saldo e stralcio del debito*<sup>44</sup>.

**34.** Sul punto, il Professionista rileva inoltre come *“[...] la verifica circa la correttezza della pratica commerciale oggetto di indagine non possa rimanere vincolata al mero esame del contenuto del sito internet, bensì del comportamento tenuto dalla società nel suo complesso, ovvero di come si sviluppa il rapporto pre-negoziale con il consumatore, il cui nucleo fondamentale è costituito dalla serie di contatti informativi e negoziazioni che si articolano con il richiedente i servizi proposti, che solo in caso di sussistenza dei presupposti di fattibilità valutati dalla società offerente i servizi, confluiscono nel vincolo negoziale*<sup>45</sup>.

**35.** Difesa Debitori ritiene, inoltre, di aver fornito, tramite un avviso collocato al fondo di ciascuna pagina del sito *web*, adeguata informativa agli utenti in merito alla necessaria preventiva valutazione di fattibilità della pratica, sulla base dell'analisi patrimoniale e reddituale del cliente in rapporto allo stato della procedura, ed escludendo, in ogni caso, qualsivoglia garanzia di raggiungimento del risultato trattandosi di obbligazione di mezzi e non di risultato.

**36.** A tale proposito il Professionista sostiene che *“Tale evidente avviso, su cui ha sorvolato sin qui l'attività istruttoria, da solo dovrebbe dare risposta alle censure evidenziate dall'Autorità, nella parte in cui afferma che l'incompletezza dell'informazione promozionale deriverebbe dalla mancata conoscenza da parte del consumatore che l'esito positivo di tali operazioni sarebbe sostanzialmente dipendente dalla disponibilità dei creditori e da procedure complesse dall'esito del tutto incerto, che viceversa è esattamente il contenuto dell'informativa sopra citata: come altrimenti dovrebbe meglio esplicitarsi il contenuto di tale informativa, non è dato comprendere*<sup>46</sup>.

**37.** Tra l'altro, *“la società Difesa Debitori spa, nonostante il rigetto della dichiarazione di impegno, provvedeva sua sponte a modificare la pagina internet di riferimento”,* dandone comunicazione all'Autorità nella memoria conclusiva in cui veniva mostrata la schermata della *homepage* risalente al 2 ottobre 2020<sup>47</sup>.

**38.** Difesa Debitori contesta all'Autorità le affermazioni relative a *“la scarsità di indicazioni fornite circa le modalità ed i servizi forniti, in uno con le condizioni economiche applicate. Tale inciso, appare privo di fondatezza, atteso che la complessità dell'attività di consulenza prestata nel*

---

<sup>43</sup> Cfr. docc. nn. 76 e 77 pp. 7-8.

<sup>44</sup> *Ibidem*, p. 9.

<sup>45</sup> *Ibidem*, p. 10.

<sup>46</sup> *Ibidem*, pp. 12-13.

<sup>47</sup> *Ibidem*, p. 13.

*particolare settore di intervento, di fatto, impedisce un approccio standardizzato per tipizzazione di casi, che ovviamente prevedono modalità di intervento e strategie particolareggiate su base Individuale, che, come del resto tutte le attività di carattere professionale e consulenziale, non possono esaurirsi sinteticamente se non nella maniera indicata nel sito - salvo differenti proposte che l'Autorità riterrà di individuare -, e che viceversa sono oggetto di informazione fornita al cliente richiedente nella fase precontrattuale, che non potrà che essere individualizzata e "cucita su misura", conformemente alla disciplina consumeristica che regola la materia"<sup>48</sup>.*

**39.** Il Professionista sostiene inoltre che *“sotto altro profilo, anche la lamentata carenza informativa del sito internet circa le tariffe applicate”* da parte dell'Autorità *“appare fuorviante, atteso che, come si è più volte spiegato, non trattasi di vendita on-line, che si perfeziona mediante la semplice accettazione da parte del consumatore che avvenga attraverso link di rimando alla stipula contrattuale, bensì mera rappresentazione delle attività professionali svolte, per le quali il cliente è invitato, se lo desidera, a chiedere ed ottenere le migliori informazioni sulla propria singola posizione, prodromiche e per questo non impegnative rispetto all'assunzione del vincolo contrattuale, che viceversa avviene mediante la sottoscrizione a domicilio del documento negoziale, peraltro neppure oggetto di censura da parte dell'Autorità”<sup>49</sup>.*

**40.** Anche *“il richiamo ad una presunta carenza informativa in punto di tariffe applicate appare del tutto inconferente, posto che nessuna normativa impone la pubblicazione delle tariffe applicate, se non in occasione delle vendite on-line, ovvero delle transazioni commerciali che intercorrono direttamente sul sito internet”<sup>50</sup>.*

**41.** Infine, il Professionista ribadisce di aver già posto in essere, in un'ottica di massima collaborazione e per eliminare i dubbi sollevati dall'Autorità, miglioramenti informativi sul sito che dovrebbero assicurare una piena tutela dei consumatori in merito alla condotta contestata<sup>51</sup> e, nella memoria conclusiva del 16 ottobre 2020, reitera la proposta di impegno alla modifica della homepage del sito *“come in atti e come è già avvenuto, ai sensi e per gli effetti delle previsioni di cui all'art. 27 comma 7 del Codice del Consumo”<sup>52</sup>.*

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**42.** In data 20 ottobre 2020<sup>53</sup> veniva inoltrata, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata attuata tramite *internet*.

**43.** In data 19 novembre 2020 perveniva il parere<sup>54</sup> dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo cui: *“Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento; [...] l'utilizzo quotidiano di Internet tra la popolazione italiana è in costante crescita così come il numero di persone che fanno acquisti online”* stimando che *“oltre 20 milioni di cittadini [...] nel 2019 hanno comprato tramite il web”*. Si tratta del *“9% in più rispetto all'anno precedente (Istat, Report "Cittadini imprese e ICT", anno 2019) e che, quindi, Internet ha assunto*

---

<sup>48</sup> *Ibidem*, pp. 19-20.

<sup>49</sup> *Ibidem*, p. 20.

<sup>50</sup> *Ibidem*, pp. 24.

<sup>51</sup> *Ibidem*, pp. 14-18 e all. 31.

<sup>52</sup> *Ibidem*, p. 69.

<sup>53</sup> Cfr. doc. n. 78.

<sup>54</sup> Cfr. doc. n. 79.

*una valenza sempre maggiore per i cittadini nell'attività di acquisto di beni e servizi". "Il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nei siti del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line".*

**44.** Pertanto, considerando che la condotta è avvenuta tramite *internet*, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ritiene che *"nel caso di specie il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità"*<sup>55</sup>.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### 1) *Premessa*

**45.** È opportuno premettere che non si ritiene accoglibile la reiterazione della proposta di impegni con riferimento alla modifica della *homepage* del sito, presentata dal professionista nella memoria del 16 ottobre 2020, in quanto essa risulta tardiva e priva di elementi nuovi rispetto alla proposta precedente, già oggetto di rigetto da parte dell'Autorità<sup>56</sup>.

### 2) *Valutazioni nel merito della condotta contestata*

**46.** Il procedimento concerne la condotta, posta in essere da Difesa Debitori relativa alla promozione, tramite *internet*, dei servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione da essa offerti ad una particolare tipologia di consumatori, i debitori insolventi, per risolvere positivamente le loro situazioni debitorie nei confronti dei creditori e le conseguenze a ciò connesse.

**47.** L'attività istruttoria ha consentito di accertare che, nell'ambito di tale attività promozionale via *web*, vengono omesse e/o fornite informazioni parziali o palesemente 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.

**48.** Innanzitutto, è opportuno considerare che il Professionista è tenuto ad agire tenendo conto dell'impatto che la propria pratica commerciale potrebbe esercitare sui consumatori a cui è diretta. Nello specifico, i soggetti destinatari della pratica appartengono alla categoria speciale dei consumatori vulnerabili proprio per la condizione di sofferenza economica e di fragilità psicologica in cui versano.

**49.** Tale circostanza rende, conseguentemente, più stringenti gli obblighi di trasparenza informativa e correttezza professionale richiesti ad una società che opera nei confronti di tali soggetti. Costoro sono, infatti, particolarmente esposti all'influenza di un'attività di *marketing* che faccia leva sulla dimensione emotiva e sulla prospettazione di una rapida, agevole e conveniente soluzione della loro situazione debitoria.

**50.** In questo senso si è espresso il legislatore comunitario che - nel considerando 19 della Direttiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno dell'11 maggio 2005 - ha indicato che *"Qualora talune caratteristiche, quali età, infermità fisica o mentale o ingenuità, rendano un gruppo di consumatori particolarmente vulnerabile ad una pratica commerciale o al prodotto a cui essa si riferisce, e il comportamento economico soltanto di siffatti consumatori sia suscettibile di essere*

---

<sup>55</sup> *Ibidem*.

<sup>56</sup> Cfr. doc. n. 76 pp. 69-70.

*distorto da tale pratica, in un modo che il professionista può ragionevolmente prevedere, occorre far sì che essi siano adeguatamente tutelati valutando la pratica nell'ottica del membro medio di detto gruppo.*" Tale principio è stato trasfuso a livello nazionale nel comma 3 dell'art. 20 del Codice del Consumo.

**51.** Ne consegue che si configura una maggiore responsabilità del professionista che operi nei confronti di un consumatore "vulnerabile"<sup>57</sup>, se la pratica commerciale, come nel caso di specie, ne altera il comportamento economico "in un modo che il professionista p[oteva] ragionevolmente prevedere".

**52.** Inoltre, qualsiasi messaggio pubblicitario volto alla promozione di un prodotto e/o un servizio, indipendentemente dalle sue specifiche caratteristiche, dalle modalità comunicative adottate e dal suo esito, immediato o successivo alla promozione, costituisce uno strumento di contatto con il consumatore idoneo ad essere valutato con gli strumenti del Codice del Consumo, essendo tale da poter condizionare la decisione commerciale che questi andrà ad assumere. Ciò vale anche qualora la decisione definitiva del consumatore avvenga in un momento successivo e il messaggio costituisca un primo contatto ("effetto aggancio").

**53.** Nel caso di specie, i messaggi promozionali presenti sul sito *web* del Professionista evidenziano soltanto le supposte capacità e competenze della Società in merito alla composizione di controversie debitorie e alle conseguenze ad esse connesse, ma non riportano le informazioni che ragionevolmente il Professionista avrebbe dovuto prevedere come indispensabili per il consumatore-debitore (ad esempio, una indicazione delle tariffe economiche applicate e l'obbligo di pagamento dell'intero importo pattuito anche in caso di recesso) e non ne presentano altre in forma chiara e puntuale (avvertenze adeguatamente evidenziate sul possibile esito dell'attività di consulenza offerta e sulle conseguenze di talune decisioni come, ad esempio, l'iscrizione nella banca dati dei cattivi pagatori in caso di interruzione del pagamento delle rate al creditore) per consentire al consumatore debitore di comprendere, già in fase di contatto, i contenuti, gli obblighi e i limiti dell'offerta commerciale promossa.

**54.** Le informazioni ulteriori rispetto a quelle fruibili "in prima battuta", anche se fornite successivamente dal Professionista attraverso altre modalità (ad es. un *call center*), non possono sanare il pregiudizio determinato dall'ingannevolezza e/o omissione della comunicazione commerciale in analisi, in quanto essa è in grado da sola di realizzare l'effetto promozionale<sup>58</sup> e di condizionare in maniera significativa la decisione commerciale del soggetto vulnerabile.

**55.** L'ingannevolezza del messaggio in analisi riguarda quelle informazioni che sono presentate al consumatore debitore in modo intenzionalmente enfatico, al fine di indurlo ad assumere la decisione di avvalersi dell'assistenza professionale della Società Difesa Debitori.

**56.** Si tratta, in particolare, di tutte quelle espressioni presentate in maniera assertiva che risultano non corrispondenti al vero, quali "**Protezione e Aiuto indebitati. Ritrova la serenità libero dai debiti. Vuoi vivere senza debito? Contattaci**", presente nella *homepage*. Nella pagina di atterraggio del link "**Perché rivolgersi a noi**" presente sulla *home page* ("**Che cosa può fare Difesa Debitori Spa per te?**") vi è l'elenco delle attività offerte, presentato ugualmente in termini rassicuranti: "**Risanare le pendenze con Banche e Finanziarie con un risparmio dal 40% al 70%**", "**risolvere le problematiche con il Fisco**", "**proteggere il tuo patrimonio [...] secondo la normativa vigente**", "**verificare usura e**

<sup>57</sup> L'articolo 5, paragrafo 3, della Direttiva 2005/29/CE e l'art. 20, comma 3, del Codice del Consumo si riferiscono ai consumatori "particolarmente vulnerabili alla pratica o al prodotto cui essa si riferisce (...)".

<sup>58</sup> Vedi tra tutte le sentenze del Consiglio di Stato, Sez. VI, 24 novembre 2011, n. 620; TAR Lazio, Sez. I, 30.1.14, n. 1171; Tar Lazio, Sez. I, 21.1.15, n. 994; TAR Lazio, sez. I, 12.6.2015 n. 8253; TAR Lazio, sez. I, 16.11.15, n. 12979, TAR Lazio, 6 febbraio 2017, sez. I, n. 1877; TAR Lazio, 13 marzo 2017, sez. I, n. 3418; TAR Lazio, sez. I, 25 maggio 2018, n. 5798.

*anatocismo*”, “*rimuovere le segnalazioni negative dalle banche dati e dal bollettino dei protesti*”<sup>59</sup>. Lo stesso Professionista ha ammesso di non poter fornire alcuna garanzia di successo, dichiarando che “*è palese come non vi sia possibilità alcuna di prognosticare l’esito favorevole o meno dell’attività consulenziale prestata [...] né tantomeno garantire il perimetro temporale entro cui concludere l’intervento e la soluzione eventuale della problematica*”<sup>60</sup>, tanto che ha provveduto a modificare le relative affermazioni.

**57.** Anche i dati forniti dalla Società confermano e mostrano come né l’esito delle trattative per ottenere il saldo e stralcio del debito, né il *range* di percentuale indicato (40-70%) di riduzione dello stesso possano essere sempre garantiti al consumatore debitore come, invece, la promozione farebbe ritenere, in quanto dipendenti dalla volontà del creditore oltre che dalle possibilità economiche del debitore. Anche se la Società ha dichiarato di aver conseguito in tutti i casi un esito positivo, i dati presentati mostrano che non è stato possibile garantire sempre il saldo e stralcio del debito tra il 40 e il 70% della massa debitoria di ciascun cliente, come la promozione riportata sul sito faceva, viceversa, ritenere<sup>61</sup>.

**58.** In merito all’osservazione del Professionista secondo cui l’enfasi dei messaggi promozionali sarebbe attenuata per la presenza di un avviso (*alert*) inserito al fondo di ciascuna pagina *web* del sito, che dovrebbe informare il consumatore debitore sulle limitazioni e sulle incertezze connesse all’attività consulenziale della Società, appare di tutta evidenza che la collocazione di tale *alert* in fondo alle pagine *web*, con caratteri estremamente ridotti e di colore grigio, non garantisce affatto che l’individuazione e la lettura di tale *alert* siano immediate e agevoli per il consumatore.

**59.** Il Professionista non può ritenere assolti i suoi obblighi di diligenza professionale ricorrendo ad un *alert* collocato in posizione defilata, che il consumatore dovrebbe visionare per ridimensionare le più nette affermazioni riportate in una posizione più evidente e visibile della stessa pagina *web*. Al riguardo, occorre altresì considerare la categoria dei soggetti vulnerabili a cui tale condotta è rivolta, ossia i consumatori debitori.

**60.** Secondo costante giurisprudenza, è da considerare ingannevole quella pubblicità che – come nel caso di specie - enfatizzi la convenienza e l’efficacia di un servizio, per poi precisare, con diciture poco visibili, l’esistenza di limitazioni che, di fatto, possono ridimensionare in misura rilevante i vantaggi reclamizzati<sup>62</sup>.

**61.** Inoltre, è emersa l’omissione di informazioni rilevanti, quali la descrizione dettagliata sulle attività che possono essere fornite in merito alle specifiche situazioni debitorie, indicazioni circa il prezzo richiesto dalla Società per le prestazioni offerte e il riferimento alle ulteriori spese da sostenere (amministrative e non).

**62.** Tali informazioni appaiono fondamentali per il consumatore debitore al fine di consentirgli di valutare adeguatamente l’impegno che la Società si assume rispetto alla sua specifica situazione, le eventuali, effettive, garanzie che essa può offrire al debitore, la congruità tra prestazione offerta e

---

<sup>59</sup> Cfr. docc. nn. 19 e 63.

<sup>60</sup> *Ibidem*, pp. 4-5 “*Ovviamente, posto che la predisposizione di un adeguato piano di rientro, coerente con la capacità patrimoniale e reddituale del cliente/debitore, piuttosto che una definizione transattiva a saldo e stralcio della rispettiva posizione in sofferenza, deve poi incontrare il beneplacito, oltre che del debitore, soprattutto dell’ente creditore, è palese come non vi sia possibilità alcuna di prognosticare l’esito favorevole o meno dell’attività consulenziale prestata, rientrando la stessa, come noto, nelle obbligazioni di mezzi e non di risultati, come per inciso specificatamente indicato nella pagina internet oggetto dell’odierno approfondimento, né tantomeno garantire il perimetro temporale entro cui concludere l’intervento e la soluzione eventuale della problematica*”.

<sup>61</sup> Cfr. docc. nn. 36 e 37 p. 14.

<sup>62</sup> Cfr. Tar Lazio, 28 luglio 2015, n. 10352.



costo richiesto e gli ulteriori oneri economici necessari, in modo che la sua decisione sia consapevole in merito all'effettivo vantaggio economico della consulenza offerta.

**63.** Il Professionista eccepisce in merito che non vi è alcun obbligo da parte della Società di fornire tali informazioni - in particolare, per quanto attiene all'indicazione delle tariffe richieste per le prestazioni offerte - in quanto, non trattandosi di una vendita *online*, tali informazioni vengono fornite durante la successiva fase di interlocuzione del consumatore-debitore con la Società, in considerazione del fatto che l'assunzione del vincolo contrattuale avviene solo successivamente alla fase promozionale mediante la sottoscrizione a domicilio del documento negoziale.

**64.** Premesso che secondo la sentenza della Corte di Giustizia europea (II sezione) relativa alla causa C-122/10 non è “[...] *necessario che la comunicazione commerciale comporti anche un mezzo concreto di acquistare il prodotto oppure che avvenga in prossimità o in occasione di un tale mezzo*”<sup>63</sup>, la rilevanza di tali informazioni, nel caso di specie, appare di tutta evidenza in quanto il consumatore debitore dovrebbe poter valutare l'opportunità e la convenienza di affrontare ulteriori oneri economici, che potrebbero risultare anche particolarmente gravosi (360 euro relativi alla valutazione preliminare della sua situazione, a cui andrebbero aggiunti i costi dell'attività di consulenza, che potrebbero raggiungere anche il 12,29% della propria massa debitoria, oltre alle ulteriori spese suindicate).

**65.** Un cliente debitore, infatti, potrebbe trovarsi nella condizione di ottenere anche una riduzione consistente del proprio debito grazie all'intervento di Difesa Debitori, ma tale riduzione potrebbe essere, comunque, compensata in misura più o meno consistente proprio dall'impegno economico contratto con la stessa Difesa Debitori. Si consideri inoltre che il contratto prevede l'impossibilità per il debitore di interrompere l'accordo con la Società, se non versando, in ogni caso, l'intero importo pattuito in un'unica soluzione. Tali elementi informativi sono necessari per porre il consumatore debitore nella condizione di decidere consapevolmente se intraprendere l'interlocuzione con il Professionista e cominciare a sostenerne i costi, affrontando il rischio di un esito non garantito.

**66.** Relativamente alla difficoltà sostenuta dal Professionista di indicare le tariffe sul sito *internet*, in quanto il tipo di attività svolta non consentirebbe “*un approccio standardizzato per tipizzazione di casi che ovviamente prevedono modalità di intervento e strategie particolareggiate su base individuale [...] come tutte le attività di carattere professionale e consulenziale*”<sup>64</sup>, si precisa che, come indicato nella citata sentenza della Corte di Giustizia europea, “[...] *il requisito relativo all'indicazione del prezzo del prodotto può considerarsi soddisfatto se la comunicazione commerciale contiene un prezzo «a partire da», o prezzo di partenza, ovvero sia il prezzo minimo al quale è possibile acquistare il prodotto o il tipo di prodotti commercializzato, quando esso è disponibile anche in altre varianti o con un contenuto diverso, a prezzi non indicati*”<sup>65</sup>.

---

<sup>63</sup> Cfr. Corte di Giustizia UE, C-122/10, sentenza del 12 maggio 2011, punto 33 “*Stanti tali premesse, occorre risolvere la prima questione dichiarando che l'espressione «pertanto tale da consentire al consumatore di effettuare un acquisto», contenuta nell'art. 2, lett. i), della direttiva 2005/29, dev'essere interpretata nel senso che sussiste un invito all'acquisto quando le informazioni sul prodotto commercializzato e sul relativo prezzo sono sufficienti per consentire al consumatore di prendere una decisione di natura commerciale, senza che sia necessario che la comunicazione commerciale comporti anche un mezzo concreto di acquistare il prodotto oppure che avvenga in prossimità o in occasione di un tale mezzo.*”

<sup>64</sup> Cfr. doc. n. memoria 16 ottobre p. 19.

<sup>65</sup> Cfr. Corte di Giustizia UE, C-122/10, sentenza del 12 maggio 2011, punto 41 “*Si deve di conseguenza risolvere la terza questione dichiarando che l'art. 2, lett. i), della direttiva 2005/29 dev'essere interpretato nel senso che il requisito relativo all'indicazione del prezzo del prodotto può considerarsi soddisfatto se la comunicazione commerciale contiene un prezzo «a partire da», o prezzo di partenza, ovvero sia il prezzo minimo al quale è possibile acquistare il prodotto o il tipo di prodotti commercializzato, quando esso è disponibile anche in altre varianti o con un contenuto diverso, a prezzi non indicati. Spetta al giudice del rinvio verificare, a seconda della natura e delle caratteristiche del prodotto nonché del*”

Diversamente, nel caso di specie, il Professionista non fornisce sul sito *internet* alcuna indicazione circa i costi del servizio offerto, né con riferimento al prezzo (295,08 euro + Iva) relativo al servizio di valutazione preliminare della situazione debitoria del consumatore richiedente (fase 1 di cui il consumatore è informato solo a seguito della lettera di incarico alla Società), né al *range* di percentuali applicabili al debito per le varie prestazioni proposte (fase 2) e alle ulteriori eventuali spese per le attività giudiziali, extragiudiziali e per la redazione di atti pubblici che i consumatori potrebbero dover sostenere.

**67.** In conclusione, la condotta scorretta posta in essere da Difesa Debitori relativa alla promozione delle attività offerte, così come presentata sul sito *web* [www.difesadebitori.it/](http://www.difesadebitori.it/), tenendo conto anche del particolare *target* di consumatori a cui è rivolta, consiste nella diffusione di informazioni non rispondenti al vero in merito alla composizione positiva delle controversie debitorie e in omissioni di tutte quelle informazioni economiche e tecniche che costituiscono elementi indispensabili ai consumatori-debitori per far loro assumere una decisione consapevole.

**68.** La Società Difesa Debitori, dunque, non ha riservato la necessaria attenzione alla qualità, completezza e correttezza dell'informazione presentata sul proprio sito in merito ai servizi che essa effettivamente offre e garantisce.

**69.** Tale condotta si configura, pertanto, come una violazione degli artt. 21 comma 1, lettere *b*) e *c*) e 22, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto idonea ad indurre in errore i suddetti consumatori e a far loro assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**70.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, con il provvedimento che vieta le pratiche poste in essere in violazione degli artt. 20 e ss. del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**71.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, 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.

**72.** Riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del profilo di ingannevolezza che ha contraddistinto la fase promozionale dell'attività di Difesa Debitori, basato sull'omissione di informazioni inerenti alle prestazioni e ai relativi costi richiesti per esse ed anche sulla comunicazione di informazioni non veritiere relative all'esito positivo delle azioni da essa intraprese.

**73.** Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica del Professionista, considerando i ricavi di Difesa Debitori al 31 dicembre 2019, pari a 10.593.867 euro<sup>66</sup>.

**74.** Si considera inoltre la particolare debolezza dei consumatori attinti dalla pratica in esame, soggetti particolarmente vulnerabili proprio per la condizione di sofferenza economica e di fragilità psicologica in cui versano.

**75.** Si considera, infine, il pregiudizio economico subito dai consumatori interessati dalla pratica, stimabile in circa [500.000-1.300.000] euro.

---

*supporto utilizzato per la comunicazione commerciale, se la menzione di un prezzo di partenza consenta al consumatore di prendere una decisione di natura commerciale".*

<sup>66</sup> Cfr. Bilancio d'esercizio di Difesa Debitori S.p.A. al 31 dicembre 2019.

76. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la condotta è stata posta in essere almeno a partire dal mese di novembre 2018<sup>67</sup> e sia ancora in corso<sup>68</sup>.

77. Sulla base degli elementi suesposti, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Difesa Debitori nella misura di 1.000.000 € (un milione di euro)<sup>69</sup>.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al par. II integra una violazione degli artt. 21 comma 1, lettere *b*) e *c*) e 22, comma 1, del Codice del Consumo per l'ingannevolezza delle informazioni fornite e le omissioni relative alla promozione dei servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione offerti ai consumatori debitori;

### DELIBERA

a) che la condotta descritta al par. II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Difesa Debitori Spa, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 21, comma 1, lettere *b*) e *c*), e 22, comma 1, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Difesa Debitori Spa una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (un milione di euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'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*.

---

<sup>67</sup> Cfr. doc. n. 1.

<sup>68</sup> Cfr. docc. nn. 19 e 63.

<sup>69</sup> Il pregiudizio per i consumatori è stato determinato considerando:

- l'ammontare complessivo dei ricavi ottenuti dai consumatori nei cui confronti è stata effettuata la sola attività di valutazione delle situazioni debitorie (fase 1), a cui non è seguita l'attivazione di contratti di consulenza (fase 2). Tale ammontare è stato determinato sulla base degli importi stimati per l'anno 2019 e fino a marzo 2020, moltiplicando l'importo medio incassato per ciascuna posizione per il numero di posizioni [1.000-3.000] a cui non sono seguiti contratti di consulenza. Tale cifra ammonta a [400.000-700.000] euro;

- l'ammontare complessivo degli importi richiesti per l'attività consulenziale relativa a [1.000-3.000] posizioni complessive definite nel periodo aprile 2019-aprile 2020, che non sono state definite a saldo e stralcio nella misura variabile tra il 40 e il 70%, contrariamente a quanto sostenuto nell'attività promozionale della Società. L'ammontare delle somme incassate relative a tali posizioni è stato calcolato moltiplicando il loro numero per gli importi medi incassati ([500-1.000] euro) per ciascuna posizione nel 2019. La cifra totale ammonta a [1.000.000-2.000.000] euro.

Il pregiudizio totale stimato sarebbe dunque pari a euro [1.000.000-2.000.000]. Tenendo conto che l'attività prestata da Difesa Debitori riguarda anche società commerciali, imprenditori, realtà economiche di differente specie, si ritiene in via prudenziale di ridurre la cifra suddetta del 50%. Il pregiudizio stimato è dunque pari a circa [500.000-1.300.000] euro. Si tratta in ogni caso di un valore sottostimato in quanto non include gli incassi relativi alle altre attività svolte dal professionista, che sono oggetto di informazioni ingannevoli.

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'art. 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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*

---