# PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

**IP211 - GE.RI. GESTIONE RISCHI-ELLIOT**
*Provvedimento n. 25393*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 marzo 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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'art. 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. 25033 del 17 luglio 2014, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nell'inoltro di solleciti di pagamento con modalità aggressive, posta in essere dalla società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l.;

VISTA la propria delibera n. 25173 del 5 novembre 2014, con la quale l'Autorità ha contestato alla società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 25033 del 17 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 25033 del 17 luglio 2014, notificato in data 5 agosto 2014, l'Autorità ha deliberato che la società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. (di seguito GE.RI.) ha sollecitato il pagamento, su incarico di diversi committenti, di presunti crediti, in gran parte infondati o prescritti, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali o specificando che "*al fine di ritentare la composizione bonaria del Vostro debito, desideriamo informarvi che abbiamo predisposto la visita di un nostro funzionario che si recherà all'indirizzo su indicato o eventualmente presso il vostro posto di lavoro*". Tale pratica è stata ritenuta aggressiva dall'Autorità, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, potendo ingenerare nei consumatori destinatari il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, fosse preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

GIURDANELLA.IT Rivista di Diritto Amministrativo

2. Tra i primi di settembre e fine ottobre 2014 sono pervenute una decina di richieste di intervento volte a segnalare la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. In particolare, GE.RI. avrebbe continuato a richiedere, a mezzo solleciti scritti o telefonici, il pagamento, su incarico di diversi committenti, di crediti infondati, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali.
3. La pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.
4. Pertanto, con provvedimento del 5 novembre 2014, n. 25173, l'Autorità ha contestato alla società GE.RI. di aver violato la delibera del 17 luglio 2014, n. 25033.

**II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE**

5. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 17 luglio 2014 n. 25033 è stato comunicato al professionista in data 19 novembre 2014.
6. Quest'ultimo, con comunicazione pervenuta in data 19 dicembre 2014, ha sostenuto che le richieste di intervento pervenute all'Autorità riguardano sostanzialmente i solleciti di pagamento telefonici, che la propria condotta è conforme alla normativa pertinente, sia quella volta alla tutela della privacy sia quella volta alla tutela del consumatore, che ha adottato una circolare che stabilisce norme comportamentali specifiche per le esazioni di credito, il cui rispetto è costantemente monitorato dalla società, e che i casi in cui si verifichi una inadeguata gestione delle pratiche sono sporadici.
7. Nell'audizione tenutasi il 20 febbraio 2015, inoltre, il professionista ha evidenziato che: *i)* nessuna posizione debitoria è oggetto di sollecito se la mandante non attesta la fondatezza del credito; *ii)* vi è un'attenzione crescente alla formazione del proprio personale e al controllo sul suo operato, in particolar modo con riferimento ai solleciti telefonici; *iii)* sussiste l'intenzione di realizzare un sistema volto ad ottenere, da un punto di vista sostanziale, la certificazione della bontà dei crediti e, da un punto di vista operativo, la registrazione di tutte le telefonate, ora effettuata solo a campione; *iv)* le azioni legali e i loro presupposti appaiono esser prospettati, nei diversi solleciti, in modo chiaro, pur valutando ulteriori migliorie; *v)* il significativo numero di richieste di intervento ricevute dall'Autorità si presume possa discendere dall'elevato volume di solleciti gestiti, principalmente relativi a contratti di *utilities* forniti dalle committenti e che alcune segnalazioni riguardano direttamente proprio il rapporto dei consumatori con le committenti.

**III. VALUTAZIONI**

8. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera del 17 luglio 2014, n. 25033, in quanto la condotta tenuta dal professionista successivamente alla notifica del provvedimento presenta contenuti analoghi a quelli accertati come pratiche commerciali aggressive e oggetto della diffida.
9. A partire da settembre 2014 e nel corso dell'intera procedura istruttoria, infatti, sono pervenute un numero significativo di segnalazioni (oltre quaranta richieste di intervento) il cui contenuto è sintomatico del fatto che GE.RI. abbia continuato a richiedere, a mezzo solleciti scritti o telefonici, il pagamento, su incarico di diversi committenti, di presunti crediti, non dettagliati o infondati o prescritti o comunque contestati, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali.

GIURDANELLA.IT Rivista di Diritto Amministrativo

10. In particolar modo, vi sono evidenze che GE.RI., al fine di recuperare presunti crediti, spesso insussistenti, continua a inoltrare a consumatori, tramite missive, mail, telefonate ed SMS, solleciti di pagamento con le stesse modalità già valutate come aggressive dall'Autorità, prospettando potenziali ricorsi da parte del titolare del credito a forme di tutela in sede giudiziaria, rappresentando una minaccia di un'azione legale infondata e ingenerando così nei destinatari delle comunicazioni il convincimento che, a prescindere della fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile procedere al pagamento del debito.
11. La responsabilità del professionista non appare venir meno da quanto sostenuto dalla Parte nelle proprie difese, giacché, a fronte dell'intenzione di migliorare il sistema e dell'attenzione crescente alla formazione e al controllo del proprio personale, dalle evidenze in atti emerge come GE.RI., ad oggi, non abbia ancora implementato un sistema idoneo a superare i profili di aggressività rilevati nel provvedimento del 17 luglio 2014, n. 25033.

**IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

12. Ai sensi dell'art. 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.
13. 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.
14. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella pratica in esame, della dimensione economica del professionista, che costituisce uno dei principali operatori del settore del recupero crediti, della natura dell'infrazione, consistente nella reiterazione di condotte aggressive di particolare impatto condizionanti il consumatore nelle proprie scelte commerciali, e dell'entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per i consumatori.
15. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica scorretta complessivamente considerata è stata posta in essere da settembre 2014 a tutt'oggi.
16. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare alla società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 84.000 € (ottantaquattromila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera del 17 luglio 2014, n. 25033, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 84.000 € (ottantaquattromila euro).

GIURDANELLA.IT Rivista di Diritto Amministrativo

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) 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. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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*.
Ai sensi dell'art. 37, comma 49 del decreto legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.
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 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 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
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE
*Giovanni Pitruzzella*

GIURDANELLA.IT Rivista di Diritto Amministrativo