

IP337 - SOLUZIONE DEBITO-VARIE CONDOTTE

Provvedimento n. 28527

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 gennaio 2021;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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;

VISTO l'articolo 19 del "*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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 30 settembre 2020, n. 26370¹, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella diffusione sul sito *web www.zerodebitigroup.com* di informazioni non rispondenti al vero o nell'omissione di informazioni rilevanti inerenti alle attività di consulenza e intermediazione offerte da Soluzionedebito Srls ai consumatori per estinguere o ristrutturare i loro debiti, nonché per risolvere altre questioni connesse alla loro situazione debitoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento del 30 settembre 2020, n. 26370, l'Autorità ha deliberato che la condotta attuata da Soluzionedebito Srls, riguardante le modalità di promozione, tramite *internet*, dei servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione da essa offerti ai consumatori per risolvere positivamente le loro situazioni debitorie nei confronti dei creditori e le conseguenze ad esse connesse, costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 21, comma 1, lett. b) e c) e 22, comma 1, del Codice del Consumo.
2. La pratica è risultata idonea ad indurre il consumatore debitore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, la stessa è stata realizzata da Soluzionedebito Srls, enfatizzando l'efficacia delle prestazioni offerte per risolvere le particolari situazioni debitorie dei consumatori ed evitarne le conseguenze connesse, nonostante non fosse possibile garantire l'esito positivo della propria azione, data l'incertezza derivante dalla specifica situazione debitoria di ciascun consumatore, dalla complessità delle procedure coinvolte e, in ogni caso, dalla disponibilità del creditore.
3. Soluzionedebito Srls non ha fornito le informazioni indispensabili al consumatore debitore per consentirgli di valutare adeguatamente l'impegno che la Società sarebbe stata in grado di assumersi rispetto alla sua specifica situazione, nonché il compenso richiesto e gli ulteriori oneri economici necessari, in modo da rendere la sua decisione consapevole in merito all'effettivo vantaggio economico della consulenza offerta.
4. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.
5. Sulla base della comunicazione di ottemperanza alla summenzionata delibera del 30 settembre 2020, pervenuta in data 5 novembre 2020, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. Nello specifico la società ha solamente rimosso la pagina "*Riduci il tuo debito*" del proprio sito *web*, che costituisce solo una delle pagine attraverso cui la pratica si era realizzata.
6. Ad oggi permangono sul sito le altre pagine, in cui il risultato prospettato appare certo, mentre la Società, in realtà, non può garantire l'esito positivo di qualsiasi azione intrapresa per conto del debitore. Le pagine *internet* del sito non recano inoltre le informazioni sul compenso richiesto e sugli ulteriori oneri economici necessari per qualsiasi azione. Tali informazioni risultano necessarie al fine di permettere al consumatore di assumere una decisione consapevole in merito all'effettivo vantaggio economico della consulenza offerta.
7. All'atto della consultazione del sito, inoltre, compare un messaggio *pop-up* - che si palesa automaticamente e insistentemente - il quale invita il consumatore/debitore a contattare il professionista. Il messaggio in parola, tuttavia, sottolinea unicamente la capacità professionale di Soluzionedebito Srls attraverso l'indicazione delle elevate percentuali di successo della sua attività di consulenza senza fornire evidenze della veridicità di tali percentuali e le altre informazioni necessarie affinché il consumatore/debitore disponga di tutti gli elementi necessari per assumere una decisione consapevole prima di contattare la Società.

¹ [Pubblicata sul Bollettino n. 41/2020.]

8. La pratica commerciale presenta dunque il medesimo profilo di scorrettezza già accertato con il provvedimento del 30 settembre 2020, n. 26730.

9. Il citato provvedimento risulta comunicato al professionista in data 15 ottobre 2020. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata nuovamente diffusa successivamente a tale data.

10. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti descritti integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 30 settembre 2020, n. 26370, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

- a) di contestare a Soluzionedebito Srls la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità del 30 settembre 2020, n. 26370;
- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Rossella Aprea;
- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Soluzionedebito Srls, ovvero da persone da essa delegate;
- e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Soluzionedebito Srls di fornire copia dell'ultimo bilancio, ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli