

PS12226 - AGENZIA DELLE IMPRESE-INCARICATO ALL'INCASSO

Provvedimento n. 30098

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 marzo 2022;

SENTITO il Relatore Professor 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 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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Agenzia delle Imprese S.r.l.s. (di seguito anche AGIMPRESE) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo.

L'impresa presta attività di consulenza informatica e pubblicitaria ed è stata costituita in data 7 settembre 2021.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. La pratica commerciale posta in essere da AGIMPRESE consiste *i*) nell'invio a microimprese di nuova costituzione di una comunicazione contenente una richiesta di pagamento, la quale lascia intendere che essa riguardi adempimenti richiesti dalla Camera di Commercio in relazione alla recente iscrizione nel Registro delle imprese e si tratti, pertanto, di un pagamento dovuto, mentre in realtà il fine è quello di indurre l'inconsapevole adesione delle imprese destinatarie ad un servizio informatico a pagamento rappresentato nell'inserimento di alcuni dati aziendali nella piattaforma "*AGENZIADELLEIMPRESE.IT*", peraltro ancora "*IN FASE DI SVILUPPO*"; *ii*) nell'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. A seguito della ricezione di segnalazioni riguardanti la pratica sopra descritta provenienti dalla Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte e da diverse microimprese, in data 16 dicembre 2021 è stato comunicato a AGIMPRESE l'avvio del procedimento istruttorio per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), e 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.¹

In tale sede veniva ipotizzato che le condotte commerciali del professionista fossero idonee ad esercitare un indebito condizionamento delle imprese destinatarie, inducendole a ritenere che il versamento richiesto derivasse da obblighi conseguenti alla recente iscrizione al Registro delle Imprese ed ostacolandone il recesso.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento è stata anche trasmessa una richiesta di informazioni formulata ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, alla quale la Parte non ha risposto.

5. In data 14 febbraio 2022 è stata comunicata a AGIMPRESE la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento².

6. Il professionista non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva.

2) Le evidenze acquisite

7. Secondo le segnalazioni da parte della Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte³ e di diverse microimprese situate su tutto il territorio nazionale (Nuoro⁴, Udine⁵, Trieste⁶, Milano⁷, Teramo⁸), a decorrere dai primi giorni del mese di ottobre 2021⁹ e fino al termine del medesimo mese¹⁰, AGIMPRESE ha inviato, via posta

¹ [Cfr. comunicazione di avvio del procedimento del 16 dicembre 2021 prot. 93469.]

² [Cfr. comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria del 14 febbraio 2022 prot. 19942.]

³ [Cfr. segnalazione della Camera di Commercio di Monte Rosa Laghi Alto Piemonte del 22 novembre 2021 prot. n. 87484.]

⁴ [Cfr. segnalazione del 18 novembre 2021 prot. 86949.]

⁵ [Cfr. segnalazione del 15 novembre 2021 prot. 85674.]

⁶ [Cfr. segnalazione del 12 novembre 2021 prot. 85283.]

⁷ [Cfr. segnalazione del 28 ottobre 2021 prot. 81906.]

⁸ [Cfr. segnalazione del 10 dicembre 2021 prot. 91973.]

⁹ [Cfr. segnalazione del 15 novembre 2021 prot. 85674.]

ordinaria, una comunicazione con la quale ha richiesto il pagamento di una somma compresa tra 375,70 euro e 402,59 euro, a favore di "AGENZIA DELLE IMPRESE SRLS incaricata all'incasso per gli iscritti alla C.C.I.A.A. di [Camera di Commercio presso la quale è iscritto il destinatario della comunicazione]". Tale comunicazione, trasmessa dal professionista a microimprese italiane di nuova costituzione, è composta da una richiesta di pagamento suddivisa in diverse sezioni che riporta sul retro le condizioni generali di contratto.

8. La comunicazione commerciale inviata dal professionista riporta l'intestazione "RICHIESTA DI PAGAMENTO: IST.NR-...", rivolta alla microimpresa "ISCRITTA ALLA CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA, AGRICOLTURA E ARTIGIANATO (C.C.I.A.A.) di [denominazione CCIAA di iscrizione del destinatario]".

Sotto l'intestazione compaiono due sezioni che riportano i dati del destinatario, definito "pagatore", e i dati aziendali (denominazione sociale, sede, codice fiscale/partita iva, numero R.E.A., forma giuridica).

Segue una sezione "dettagli dell'operazione", ove sono indicati mese e anno di iscrizione/variazione, i dettagli dell'importo richiesto, l'importo totale e una "data di scadenza".

La comunicazione si chiude con una richiesta di pagamento inserita in una sezione intitolata "DISPOSIZIONE DI BONIFICO" nella quale è indicato, in qualità di beneficiario, "AGENZIA DELLE IMPRESE Srls INCARICATA ALL'INCASSO PER GLI ISCRITTI ALLA C.C.I.A.A. di [denominazione CCIAA di iscrizione del destinatario]"; seguono la causale ("Richiesta di pagamento: Ist.NR-..."), l'importo richiesto e un codice IBAN su cui effettuare il versamento della somma richiesta.

9. Nella medesima comunicazione sotto la sezione "Disposizione di bonifico", in caratteri minuti di difficile lettura, si afferma: "NOTIFICA RICHIESTA DI PAGAMENTO: (IST.NR- ...) INDIRIZZATA A [nome dell'impresa destinataria] PER L'ISCRIZIONE ALLA PIATTAFORMA AGENZIADELLEIMPRESSE.IT, QUALE MITTENTE DELLA PRESENTE MISSIVA PROPAGANDISTICA COMPOSTA DA FOGLI UNO FORMATO A4, FRONTESPIZIO. LA PIATTAFORMA SU INDICATA È IN FASE DI SVILUPPO, SI RISERVA LA SUA MESSA ONLINE NEI TEMPI CHE RITERREMO OPPORTUNI SUCCESSIVI AL PAGAMENTO [...] LA PAGINA DUE DI DUE, CONTIENE LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO".

10. Nel retro della comunicazione, in un documento di consultazione meramente eventuale, sono contenute le Condizioni Generali di Contratto ("CGC") riportate con evidenza grafica notevolmente più ridotta. In tale documento è stabilito che, con il pagamento del bonifico, le CGC stesse si intendono automaticamente accettate (artt. 1, 12 e 19) e che il contraente dichiara "di non essere stato indotto da nessuno ad accettare l'offerta ... di aver completamente compreso il contenuto e stabilito di aderire all'offerta" (articolo 12). In particolare, secondo quanto previsto dall'articolo 12 di tali condizioni, con il pagamento il contraente "accetta integralmente e senza nessuna riserva le condizioni generali di contratto in ogni sua parte"; analoga disposizione è prevista nell'articolo 19, secondo cui il contraente dichiara, "assolvendo il pagamento", di aver letto, compreso e accettato tutti i dati e gli articoli contrattuali. Secondo l'articolo 1 delle CGC la richiesta di pagamento riguarda l'inserimento dei dati dell'impresa destinataria "all'interno di una pagina web pubblica" e che la "presente comunicazione è da considerarsi unicamente una proposta commerciale".

11. L'articolo 3 ribadisce la natura commerciale della comunicazione, che integra una proposta commerciale "non richiesta dal contraente". Ai sensi di tale disposizione, l'adesione a tale proposta non è obbligatoria e "non sostituisce in alcun modo adempimenti imposti dallo Stato Italiano e/o dalla Pubblica Amministrazione".

L'articolo 5 afferma, inoltre, che il mittente della comunicazione non ha alcun rapporto con le CCIAA, né con la Pubblica Amministrazione.

12. L'articolo 7 riconosce il diritto di recesso che deve essere esercitato entro 14 giorni decorrenti dal giorno di pagamento dell'importo richiesto. In particolare, è previsto che il soggetto richiedente invii la richiesta di rimborso entro il citato termine via PEC, indicando i propri dati fiscali identificativi e l'IBAN, nonché documentando l'avvenuto pagamento dell'importo indicato sul bollettino.

È previsto che il "mittente" della comunicazione provvederà a rimborsare l'importo versato indicato nella comunicazione, in assenza di ogni altra ulteriore spesa sostenuta dal contraente, tramite accredito sull'IBAN comunicato da quest'ultimo, dopo aver verificato il rispetto del termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso.

13. Secondo quanto stabilito dall'articolo 6 il contraente, dopo aver ricevuto una fattura quietanzata relativa all'avvenuto pagamento, può richiedere "all'indirizzo e-mail indicato in fattura username e password" al fine di "poter aggiornare i dati presenti sulla piattaforma personalizzando la pagina a proprio piacimento entro i termini di legge".

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

14. In via preliminare si rileva che dalla documentazione in atti risulta che le condotte in esame hanno coinvolto le imprese che rivestono le caratteristiche di cui all'articolo 18, comma 1, lettera d-bis) del Codice del Consumo, pregiudicandone il comportamento economico.

15. La pratica commerciale posta in essere da AGIMPRESSE consiste (i) nell'invio a microimprese di nuova costituzione di una comunicazione contenente una richiesta di pagamento, la quale lascia intendere che essa riguardi adempimenti richiesti dalla Camera di Commercio in relazione alla recente iscrizione nel Registro delle imprese e si tratti, pertanto, di un pagamento dovuto, mentre in realtà il fine è quello di indurre l'inconsapevole adesione delle imprese destinatarie

¹⁰ [Cfr. segnalazione del 10 dicembre 2021 prot. 91973.]

ad un servizio informatico a pagamento rappresentato nell'inserimento di alcuni dati aziendali nella piattaforma "AGENZIADELLEIMPRESA.IT", peraltro ancora "IN FASE DI SVILUPPO"; (ii) nell'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali.

16. La proposta commerciale del professionista, che non è mai stata né richiesta né sollecitata dai destinatari (come peraltro esplicitamente dichiarato dal professionista nelle CGC), appare suggerire per la specifica qualifica di "Incaricata all'incasso per gli iscritti alla CCIAA" di cui il professionista si fregia, nonché per la sua complessiva presentazione, che essa provenga da una Camera di Commercio e sia correlata al versamento dovuto di diritti camerali o altri adempimenti amministrativi.

In realtà, lo scopo effettivo della comunicazione consiste nell'offerta di un servizio commerciale rappresentato dall'acquisto di "una pagina web on-line" su una piattaforma denominata "agenziadelleimprese.it", non ancora funzionante in quanto dichiarata dallo stesso professionista "ancora in fase di sviluppo".

La finalità commerciale emerge esclusivamente in un paragrafo collocato nella parte finale della richiesta di pagamento, riportato con caratteri grafici minuscoli, pressoché illeggibili, notevolmente più ridotti rispetto a tutte le altre indicazioni contenute nella comunicazione stessa.

17. Tale comunicazione, nella sua impostazione complessiva, risulta pertanto idonea a condizionare indebitamente il processo decisionale delle microimprese destinatarie le quali, nella convinzione che la richiesta di pagamento provenga da una Camera di Commercio, sono indotte a ritenere che si tratti di un pagamento dovuto ai fini dell'assolvimento di specifici obblighi normativamente imposti a cui non possono sottrarsi; ciò anche in ragione della loro recente iscrizione nel Registro delle Imprese.

La condotta, in quanto volta a sfruttare la buona fede delle microimprese di nuova costituzione in relazione agli obblighi connessi all'iscrizione camerale, è dunque da ritenersi in violazione degli artt. 20 e 24 del Codice del Consumo.

18. La comunicazione include, inoltre, la richiesta di pagamento di un importo prestabilito entro una data di scadenza perentoria relativa ad un servizio non richiesto e quindi configura una pratica aggressiva ex se ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

19. Il carattere aggressivo della pratica va rinvenuto anche nell'ostacolo che essa pone all'esercizio del diritto di recesso concesso contrattualmente alle microimprese, in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo.

A riguardo, si osserva come nella pagina frontale della comunicazione il professionista non menzioni in alcun modo la facoltà di recesso, citata esclusivamente nelle Condizioni Generali di Contratto, documento posto nel retro della comunicazione e di consultazione meramente eventuale.

Infine, anche la previsione, contenuta negli articoli 12 e 19 delle medesime Condizioni Generali di Contratto, secondo cui il pagamento costituirebbe di per sé accettazione integrale delle condizioni generali di contratto e prova dell'adesione consapevole all'offerta, redatta in caratteri minuscoli e posta sul retro della comunicazione, è idonea a costituire una forma di indebito condizionamento volta a carpire l'adesione dei destinatari che, in assenza di informazioni chiare, tempestive e rilevanti in merito alla natura e alle caratteristiche della proposta commerciale, sono indotti a non esercitare i diritti loro spettanti ritenendo irrimediabile l'inganno subito.

20. In conclusione, alla luce di quanto sopra esposto, la condotta tenuta da AGIMPRESA costituisce una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24, 25, comma 1, lettera d), e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

La condotta del professionista comporta l'utilizzo di un espediente finalizzato a condizionare indebitamente il processo decisionale delle imprese destinatarie, inducendole ad assumere repentinamente una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso in ordine al pagamento di un servizio non richiesto.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

21. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9 del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta una pratica commerciale scorretta 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.

22. 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, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

23. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione sul territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto il professionista ha inviato le proprie comunicazioni a microimprese con sede in diverse regioni italiane.

La gravità della pratica si apprezza, inoltre, se si considerano la tipologia del mezzo impiegato per contattare le imprese, costituito da una comunicazione postale suscettibile di raggiungere direttamente e personalmente i destinatari, le modalità insidiose adottate per indurre microimprese di nuova costituzione al pagamento delle somme richieste carpandone la buona fede, nonché il significativo pregiudizio economico arrecato a destinatari che mostrano ridotte dimensioni economico-finanziarie e hanno appena intrapreso la propria attività d'impresa. Infine, si deve

considerare che il servizio offerto potrebbe essere inesistente essendo qualificato dallo stesso professionista "ancora in fase di sviluppo".

24. In merito alla durata della violazione, si osserva che dagli elementi acquisiti in atti risulta che la pratica commerciale realizzata da AGIMPRESSE è stata posta in essere a decorrere dai primi giorni del mese di ottobre 2021¹¹ quantomeno fino al termine del medesimo mese¹².

25. Con riguardo alle condizioni economiche del professionista, si evidenzia che AGIMPRESSE è una società a responsabilità limitata semplificata costituita in data 7 settembre 2021; non ha partecipato all'istruttoria e non è reperibile sui registri pubblici alcun dato contabile relativo al primo esercizio.

26. Sulla base di tali elementi, attesa l'efficacia prevalentemente deterrente attribuita alla sanzione amministrativa pecuniaria, si ritiene di determinarne l'importo nella misura di 20.000 € (ventimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera d), e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente il comportamento economico delle imprese destinatarie, mediante l'invio non richiesto di una comunicazione commerciale contenente una richiesta di pagamento precompilata con cui eseguire in favore del professionista un versamento di importo compreso tra 375,70 e 402,59 euro, lasciando intendere che il pagamento richiesto sia dovuto in ragione di obblighi normativi derivanti dalla recente iscrizione nel Registro delle Imprese;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Agenzia delle Imprese S.r.l.s., costituisce, per le ragioni e i limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera d), e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo;

b) di irrogare alla società Agenzia delle Imprese S.r.l.s. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 20.000 € (ventimila 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. Ai sensi dell'articolo 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'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

¹¹ [Cfr. segnalazione del 15 novembre 2021 prot. 85674.]

¹² [Cfr. segnalazione del 10 dicembre 2021 prot. 91973.]