



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 settembre 2021;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 22 dicembre 2020, con il quale è stata deliberata l’adozione d’ufficio della misura cautelare ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti delle società INVERSIONES DGSM S.r.l. e C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd., nonché i conseguenti provvedimenti del 16 febbraio e del 13 aprile 2021, con i quali è stata deliberata la conferma di tale misura cautelare nei confronti, rispettivamente, di C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd. e di INVERSIONES DGSM S.r.l., ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI i propri provvedimenti del 1° luglio e del 27 luglio 2021 con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per assicurare il pieno esercizio del diritto di difesa delle parti;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. INVERSIONES DGSM S.r.l. (di seguito anche INVERSIONES) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede in Costa Rica, è attiva nel settore della gestione di banche dati *on-line* ed è attualmente editrice<sup>1</sup> del sito *internet* <http://www.expo-guide.com> e della “Expo Guide”, attività in cui è subentrata a Expo Guide S.C.

2. CREDIT INTELLIGENCE Kft (di seguito anche CREDIT INTELLIGENCE) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede a Budapest (Ungheria), presta servizi di consulenza aziendale ed agisce come beneficiario dei pagamenti relativi agli annunci pubblicati nel *database* “Expo Guide”.

3. C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd (di seguito anche CLBCS) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede a Limassol (Cipro)<sup>2</sup>, opera nel settore del recupero crediti ed afferma di agire, tra l'altro, per conto di EXPO-GUIDE S.C.<sup>3</sup>.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dalle Parti nei confronti di un numero elevato di microimprese italiane consistenti: *i*) nell'invio, da parte dell'editore di *expo-guide.com*, di comunicazioni ambigue e contraddittorie idonee a indurre i destinatari a sottoscrivere inconsapevolmente un servizio pubblicitario a pagamento, dissimulando la propria natura commerciale e la propria provenienza, nonché *ii*) nella riscossione dei crediti indebitamente vantati come corrispettivo del servizio pubblicitario non richiesto mediante modalità aggressive che includono richieste di pagamento di importi via via crescenti, solleciti molesti, espressioni intimidatorie e minacce di costose e temerarie azioni legali internazionali.

---

<sup>1</sup> Cfr. la pagina *web* <http://www.expo-guide.com/imprint.php>, rilevata d'ufficio in data 9 novembre 2020.

<sup>2</sup> Il professionista risulta registrato con il numero HE 339493 presso il Registro delle Imprese della Repubblica di Cipro.

<sup>3</sup> Cfr., ad esempio, la segnalazione del 15 luglio 2020 prot. 56135.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 22 dicembre 2020 è stato avviato nei confronti delle Parti il procedimento istruttorio PS11885 per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, comma 1, lett. *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lett. *f*), del Codice del Consumo.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata anche inviata ai professionisti una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

7. Con provvedimento del 22 dicembre 2020, n. 28512, l'Autorità ha ritenuto sussistenti esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità, tali da giustificare l'adozione di un provvedimento cautelare, *inaudita altera parte*, ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, e ha deliberato nei confronti di INVERSIONES e CLBCS la sospensione di ogni attività relativa alla trasmissione di offerte non trasparenti per l'acquisto di servizi pubblicitari a pagamento connessi alla Expo-guide e alla riscossione dei crediti indebitamente vantati, attuata anche minacciando di adire le competenti autorità giudiziarie, degli interessi e delle spese legali.

8. Il provvedimento cautelare e la comunicazione di avvio risultano notificati a CLBCS in data 15 gennaio 2021. Il 15 marzo 2021 è pervenuto l'avviso di ricevimento a INVERSIONES del provvedimento cautelare e della comunicazione di avvio. CREDIT INTELLIGENCE risulta aver ricevuto entrambi i documenti in data 6 gennaio 2021. Il provvedimento cautelare è stato inoltre pubblicato sul Bollettino dell'Autorità n. 2 dell'11 gennaio 2021.

9. Le Parti non hanno fatto pervenire alcuna comunicazione in merito alle misure eventualmente intraprese per ottemperare al provvedimento cautelare.

10. Con provvedimento del 16 febbraio 2021, n. 28584, l'Autorità, alla luce della continuazione dell'attività di riscossione dei crediti vantati, ha confermato la sospensione di ogni attività posta in essere da CLBCS volta alla riscossione dei crediti indebitamente vantati in relazione all'acquisto inconsapevole del servizio pubblicitario a pagamento su *expo-guide.com*, attuata anche minacciando di adire le competenti autorità giudiziarie. Tale provvedimento risulta notificato a CLBCS in data 17 marzo 2021 ed è stato pubblicato sul Bollettino n. 13 del 29 marzo 2021.

11. L'Autorità, con provvedimento n. 29635 del 13 aprile 2021, ha confermato

anche nei confronti di INVERSIONES il provvedimento cautelare adottato con delibera del 22 dicembre 2020, stabilendo la sospensione di ogni attività posta in essere da INVERSIONES volta alla trasmissione di offerte non trasparenti per l'acquisto del servizio informatico a pagamento descritto nel provvedimento di avvio, nonché relativa alla riscossione dei crediti indebitamente vantati mediante l'attività prestata da CLBCS.

A fronte dell'impossibilità di effettuare la notifica, il provvedimento n. 29635 del 13 aprile 2021 è stato pubblicato sul Bollettino n. 24 del 14 giugno 2021.

**12.** In data 24 giugno 2021 è stata comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttoria.

Tale comunicazione risulta essere stata ricevuta da CREDIT INTELLIGENCE in data 28 giugno 2021.

A fronte della mancanza di riscontri ai tentativi di notifica a CLBCS e INVERSIONES, l'Autorità ha disposto la pubblicazione della comunicazione del termine di chiusura istruttoria sul Bollettino n. 31 del 2 agosto 2021.

**13.** Nelle date 1° luglio e 27 luglio 2021 è stata disposta la proroga del termine di chiusura del procedimento, rispettivamente al 18 settembre e al 18 ottobre 2021, per assicurare un pieno esercizio dei diritti di difesa delle Parti.

## **2) *Le evidenze acquisite***

**14.** Secondo quanto emerge dalle segnalazioni pervenute a decorrere dal febbraio 2020<sup>4</sup>, numerose microimprese italiane<sup>5</sup> hanno ricevuto da CLBCS ripetuti e pressanti solleciti di pagamento finalizzati a recuperare un credito vantato in relazione alle rate di un abbonamento triennale ad un servizio informatico di annunci pubblicitari nella banca dati *online* "Expo-guide" ([www.expo-guide.com](http://www.expo-guide.com)), mai consapevolmente sottoscritto.

**15.** L'inconsapevole adesione risale al ricevimento da parte dei segnalanti di una comunicazione in cui veniva richiesto di verificare un modulo precompilato riportante i dati aziendali e l'ambito di attività dell'impresa destinataria.

Tale comunicazione originava dall'editore del sito [www.expo-guide.com](http://www.expo-guide.com) (attualmente INVERSIONES, subentrata in tale attività alla società EXPO

---

<sup>4</sup> Cfr., a titolo esemplificativo, segnalazioni prot. 20446 del 18 febbraio 2020, prot. 39437 del 18 maggio 2020, prot. 53918 del 7 luglio 2020, prot. 81656 del 3 novembre 2021, prot. 93772 del 17 dicembre 2020, prot. 12776 del 14 gennaio 2021, prot. 23427 del 23 febbraio 2021, prot. 40302 del 26 aprile 2021, prot. 45326 del 14 maggio 2021.

<sup>5</sup> Segnalazioni dello stesso tenore sono pervenute anche da imprese ed alcuni enti pubblici: cfr., in particolare, segnalazioni del 27 ottobre 2020, prot. n. 79772; del 29 ottobre 2020, prot. 80219 e del 28 settembre 2020, prot. 72224.

GUIDE S.C.<sup>6)</sup> che, a totale insaputa degli operatori, ne aveva inserito i dati in un *database* di espositori presso manifestazioni fieristiche nazionali e internazionali collegato al sito suddetto.

**16.** La comunicazione ricevuta dalle microimprese segnalanti reca ambiguamente, nella propria intestazione e nel modulo allegato, la denominazione della manifestazione fieristica cui le microimprese avevano poco tempo prima partecipato e il nome del suo organizzatore, lasciando così intendere che la comunicazione provenisse dall'organizzatore stesso. Nella comunicazione si paventava il pericolo della cancellazione dei dati aziendali dal *database* in caso di mancato aggiornamento dei dati contenuti nel modulo precompilato che si chiedeva di verificare.

**17.** La comunicazione e il modulo allegato contenevano altresì riferimenti ambigui a una inserzione a pagamento, senza tuttavia che venisse dichiarato esplicitamente l'intento di offrire un servizio di annunci pubblicitari a pagamento<sup>7</sup>.

Nella parte finale del modulo, dopo le sezioni parzialmente precompilate con i dati relativi all'azienda e alla sua attività, in caratteri notevolmente più piccoli e di non facile lettura compare la dicitura seguente: *“Ordine: Sottoscriviamo la pubblicazione dei dati della nostra ditta indicati in questo modulo e richiediamo a Expo Guide S.C. di pubblicarli per i prossimi tre anni sotto forma di un annuncio pubblicitario completo (vedi retro) su [www.expo-guide.com](http://www.expo-guide.com). L'ordine è a pagamento ed irrevocabile a meno che non venga annullato tramite lettera raccomandata entro dodici giorni dalla data dello stesso. Si considera valida la data del timbro postale. La durata triennale inizierà con la data della prima fattura. L'importo annuale ammonta a 1271 Euro o equivalente in pesos messicani [...] Allo scadere del terzo anno, l'ordine si prolungherà automaticamente di anno in anno se la disdetta dello stesso non perviene con lettera raccomandata entro tre mesi dalla scadenza dei termini contrattuali”*.

**18.** Il modulo si chiude con due riquadri destinati all'apposizione di luogo, data, firma e timbro da parte della microimpresa destinataria.

**19.** Solamente con la successiva ricezione di fatture e solleciti di pagamento

---

<sup>6</sup> Expo Guide S.C. risulta cessata almeno dal gennaio 2017, secondo le informazioni assunte nel corso del procedimento PS10654 – Expo Guide / Inversiones DGSM / CLBCS e confermate dalla consultazione del Registro Imprese messicano nel novembre 2020. Il subentro di INVERSIONES nell'attività e nei rapporti di Expo Guide S.C. appare far data almeno dal luglio 2016 (cfr. lettera di Expo Guide S.C. acquisita agli atti in data 9 novembre 2020).

<sup>7</sup> Nella comunicazione, senza alcuna enfasi e nel contesto della richiesta di verificare e correggere i dati, si afferma *“se dovesse essere vostra intenzione piazzare un'inserzione a pagamento, vogliate usare il modulo allegato”*. Sul modulo, in alto, in caratteri piccoli non evidenziati, si afferma *“Questo formulario serve unicamente per la corretta inserzione dei Vostri dati sotto forma di un annuncio pubblicitario a pagamento”*.

da parte di CLBCS le microimprese segnalanti hanno appreso di aver sottoscritto un abbonamento triennale per un servizio a pagamento che, in realtà, non avevano alcuna intenzione di richiedere.

**20.** In tali solleciti di pagamento in lingua italiana, generalmente inviati da CLBCS via *fax* e/o tramite posta elettronica a cadenza temporale ravvicinata, si rappresentava ai destinatari una presunta inadempienza contrattuale per i servizi pubblicitari resi dall'editore di Expo-Guide<sup>8</sup> e si richiedeva il pagamento di somme asseritamente "dovute" e non corrisposte dalle microimprese per le tre annualità dell'abbonamento al servizio in questione (per un totale di 3.813 euro) più le spese di recupero, pari a 395 euro e le spese di sollecito pari a 89,40 euro<sup>9</sup>.

**21.** Nelle comunicazioni inviate alle microimprese denunciati, CLBCS rammenta con toni perentori la presunta inadempienza contrattuale con affermazioni del seguente tenore: *"la scrivente agenzia di recupero crediti CLBCS Management Ltd [...] ha ricevuto il MANDATO AL RECUPERO del credito relativo alla posizione meglio in oggetto emarginata [...] In adempimento all'ordine ricevuto, la nostra mandante ha creato e mantenuto l'annuncio pubblicitario [...] ad oggi, nonostante i numerosi precedenti solleciti destinati ad evitare l'azione giudiziaria, risulta inadempito il pagamento di EUR 3813,00 (Tremila Ottocento Tredici/00) per spettanze non corrisposte. Oltre a spese di recupero e spese di sollecito. Dettaglio importi: - Spettanze non corrisposte: EUR 3813,00 - Spese di recupero: EUR 395,00 - Spese di sollecito: EUR 89,40. Per quanto sopra, Vi rendiamo noto che la scrivente è stata incaricata a **procedere davanti l'Autorità Giudiziaria** per il recupero delle somme non corrisposte ed al solo fine di evitare l'aggravamento della Vostra posizione debitoria con l'aggiunta delle spese legali e di giudizio, [...] **effettuare il pagamento di EUR 4297,40 (Quattromila Duecento Novanta Sette/40) entro e non oltre [...]. Ci corre l'obbligo informarVi che, decorso inutilmente il superiore perentorio termine senza che sia adempiuto il pagamento e concordata con la scrivente una risoluzione bancaria della vertenza, saremo costretti, nostro malgrado, a tutelare le ragioni della nostra mandante **richiedendo l'emissione di un ordine internazionale di pagamento** da parte del Tribunale competente per***

---

<sup>8</sup> INVERSIONES, subentrata a Expo Guide S.C.. Nelle richieste di pagamento inviate alle imprese la società INVERSIONES DGSM srl utilizza, a seguito del subentro nei contratti di EXPO GUIDE S.C., anche la seguente denominazione sociale: "EXPOGUIDE S.C./INVERSIONES DGSM srl" (cfr. ad esempio le segnalazioni del 4 novembre 2020 prot. 81672 e del 20 ottobre 2020 prot. 77387).

<sup>9</sup> Cfr. ad esempio la segnalazione del 9 luglio 2020 prot. 54453, segnalazione del 15 luglio 2020 prot. 56135 sopra citata, segnalazione del 3 novembre 2020 prot. 81565, segnalazione del 3 febbraio 2021 prot. 18071 segnalazione del 26 aprile 2021 prot. 40302.

*contratto ed in ossequio alle disposizioni internazionali in materia di debiti commerciali”<sup>10</sup>.*

**22.** Successivamente, in caso di infruttuoso riscontro e mancato pagamento delle somme indicate nei solleciti suddetti, CLBCS inviava solleciti ulteriori con cui informava che, in caso di mancato versamento delle somme richieste, sarà contemplata la *“riscossione coattiva”* delle medesime. Tali successive comunicazioni riportavano in particolare la dicitura *“Avviso di riscossione coattiva”* e in esse, con toni insolenti, si prospettava che la discussione giudiziale della causa comporterà un *“ulteriore aggravio delle spese legali per EUR 1500,00 (per un totale di EUR 5797,40) oltre a spese processuali che verranno determinate alla conclusione del giudizio. Il Tribunal Superior de Justicia del Distrito federal de la Ciudad de Mexico emetterà l’Ordine Internazionale di Pagamento in base alle prove fornite dalla Expo Guide (contratto e fatture) [...] Vi informiamo, altresì, che l’esborso di un Contenzioso Giudiziario Internazionale (stimato sulla base delle precedenti controversie) oscilla tra 10.000,00 e 20.000,00 EUR e ha durata dai 3 ai 5 anni”<sup>11</sup>.*

**23.** A fronte delle obiezioni sollevate da alcune microimprese destinatarie in merito alla legittimità delle pretese creditorie di CLBCS, alla luce dei precedenti interventi sanzionatori dell’Autorità nei casi relativi a *“Expo Guide”<sup>12</sup>*, CLBCS nell’ambito di alcuni solleciti ha affermato: *“Per ciò che concerne il riferimento all’AGCM, dobbiamo rilevare che l’Authority - data la natura ed i poteri meramente amministrativi - non ha ingerenza alcuna ai fini della validità del contratto. Tale considerazione, certamente non consente di utilizzare riferimenti all’Antitrust per inferirne sic et simpliciter la nullità del contratto stesso. Potere, questo, demandato esclusivamente all’Autorità Giudiziaria competente in ossequio alle disposizioni contrattuali”<sup>13</sup>.*

**24.** Dalle c.d. *“fatture”* allegate ai solleciti<sup>14</sup> emerge che gli importi richiesti dovevano essere versati su un conto intestato alla società ungherese CREDIT INTELLIGENCE Kft, di cui è fornito l’IBAN: *“Noi, Expo Guide S.C. //*

---

<sup>10</sup> Cfr. ad esempio la segnalazione pervenuta in data 8 luglio 2020, prot. 54004 e la segnalazione pervenuta il 18 novembre 2020 prot. 85502. Cfr., al riguardo, anche le segnalazioni del 23 febbraio 2021 prot. 23427, del 9 marzo 2021 prot. n. 27360 e del 26 aprile 2021 prot. 40302.

<sup>11</sup> Cfr. in particolare le segnalazioni pervenute in data 9 luglio 2020, prot. 54453, 15 luglio 2020 prot. n. 56135, 14 gennaio 2021 prot. 12776, 21 gennaio 2021 prot. 14737, 18 marzo 2021 prot. 30391.

<sup>12</sup> Cfr. in particolare caso n. PS9026, provvedimento n. 24788 del 5 febbraio 2014, caso n. IP230 provvedimento n. 25557 del 19 luglio 2015, caso n. IP245 provvedimento n. 25999 del 28 aprile 2016.

<sup>13</sup> Cfr., in tal senso, le segnalazioni pervenute in data 17 giugno 2020 prot. 47384, in data 26 aprile 2021 prot. 40302, e, da ultimo, in data 14 maggio 2021 prot. 45302.

<sup>14</sup> Cfr., da ultimo, le segnalazioni del 4 novembre 2020 prot. 81672, del 20 ottobre 2020 prot. 77387, del 13 ottobre 2020, prot. 76024.

*Inversiones DGSM s.r.l., deleghiamo all'incasso della presente fattura [CLBCS] avente amministrazione finanziaria c/o la Credit Intelligence Kff<sup>15</sup>.*

**25.** L'attività di recupero crediti appare essere ancora in corso, non avendo le Parti fornito prova della sua cessazione..

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**26.** I professionisti non hanno fatto pervenire alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

**27.** Né INVERSIONES né CLBCS hanno inviato relazioni sulle misure intraprese per ottemperare al provvedimento cautelare adottato in data 22 dicembre 2020 e successivamente confermato, rispettivamente, con delibere del 16 febbraio 2021 e del 13 aprile 2021.

## **IV. VALUTAZIONI**

**28.** Preliminarmente, si deve rilevare che la pratica in esame è idonea a pregiudicare il comportamento economico di imprese di piccola e media dimensione, ivi incluse le microimprese, in quanto dall'esame della documentazione in atti risulta che tale pratica commerciale ha coinvolto per lo più quelle imprese che rivestono le caratteristiche di cui all'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*, del Codice del Consumo. Pertanto, le condotte descritte al punto II della presente comunicazione integrano una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 21, 22, 24, 25, comma 1, lett. *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lett. *f*), del Codice del Consumo, in quanto rivolte alle microimprese di cui all'art. 18, comma 1, lett. *d-bis* del medesimo Codice.

**29.** Oggetto del presente procedimento è una pratica commerciale articolata in una pluralità di condotte e volta a indurre l'inconsapevole sottoscrizione di un abbonamento triennale, del quale è preteso il pagamento mediante solleciti molesti, espressioni intimidatorie e minacce di costose e temerarie azioni legali internazionali.

Tale pratica si basa sull'attività di raccolta dei dati aziendali delle piccole imprese e delle microimprese iscritte ad eventi fieristici e alla successiva iscrizione di tali informazioni, in maniera unilaterale e non richiesta, nel database collegato al sito internet <http://www.expo-guide.com>. Tale attività è

---

<sup>15</sup> L'utilizzazione della denominazione sociale "EXPOGUIDE S.C. // INVERSIONES DGSM srl" appare attribuibile al fatto INVERSIONES è subentrata nei "contratti" di EXPOGUIDE S.C..

svolta dall'editore del sito, INVERSIONES. La raccolta di tali informazioni e l'inserimento nel *database* costituiscono gli espedienti di cui il professionista si serve per indirizzare alle microimprese comunicazioni contenenti informazioni ambigue e contraddittorie che lasciano intendere, contrariamente al vero, che esse provengano dall'organizzatore della manifestazione fieristica e che sia necessario verificare i dati aziendali e rispondere alla comunicazione per evitare di essere cancellate dai registri di quella fiera. La natura commerciale di tali comunicazioni risulta marginalizzata in una sezione priva di evidenza e scritta in caratteri estremamente ridotti del modulo sopra descritto, in modo da ostacolarne la comprensione da parte dei destinatari.

**30.** Tale prospettazione ingannevole dell'effettivo scopo della comunicazione induce nelle microimprese il timore di subire la cancellazione dei propri dati da quello che credevano essere il *database* della manifestazione fieristica, con la conseguenza dell'esclusione dall'evento e dalle attività connesse, e quindi le spinge a sottoscrivere inconsapevolmente un servizio a pagamento non richiesto, mediante la compilazione del modulo contenente i dati verificati.

I comportamenti messi in atto da INVERSIONES appaiono, dunque, idonei a indurre in errore i destinatari in ordine alla natura commerciale delle comunicazioni provenienti dall'editore di *expo-guide.com* e alle effettive conseguenze della restituzione del modulo sottoscritto<sup>16</sup>, in violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo.

**31.** INVERSIONES e CLBCS, indicando CREDIT INTELLIGENCE quale beneficiaria dei pagamenti, hanno richiesto e preteso insistentemente il pagamento del servizio pubblicitario inconsapevolmente sottoscritto e non richiesto dalle microimprese.

**32.** Le modalità di riscossione adottate da CLBCS ed INVERSIONES per il recupero dei crediti indebitamente vantati da INVERSIONES in relazione al servizio pubblicitario non richiesto ed inconsapevolmente sottoscritto, realizzate attraverso richieste pressanti di importi via via crescenti, nonché attraverso solleciti molesti, espressioni intimidatorie (“*avviso di riscossione coattiva*”), minacce di costose (“*tra 10.000 e 20000 euro*”) e temerarie azioni internazionali, sono idonee a condizionare indebitamente i destinatari a pagare i servizi non richiesti, nonché altri importi a titolo di spese legali.

**33.** L'indebito condizionamento delle imprese e microimprese è inoltre aggravato dai fuorvianti riferimenti agli interventi dell'Autorità espressi da CLBCS nei ripetuti solleciti di pagamento, volti a formare nei soggetti

---

<sup>16</sup> Tale condotta è già stata ritenuta una pratica commerciale scorretta in passato dall'Autorità nei procedimenti istruttori PB628, PS9026, IP230 e IP245.

destinatari il convincimento di essere inadempienti e privi di tutela così da condizionarli ad aderire ad una “*risoluzione bonaria della vertenza*”, pagando quanto indebitamente preteso.

**34.** Le modalità di riscossione sopra descritte, messe in atto da CLBCS su incarico di INVERSIONES, in quanto volte a condizionare indebitamente le microimprese destinatarie anche attraverso la minaccia di azioni legali temerarie, appaiono in violazione degli artt. 24, 25, comma 1, lett. *d)* ed *e)*, del Codice del Consumo.

**35.** Per le ragioni precedentemente esposte, le condotte sopra descritte appaiono integrare una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere *d)* ed *e)*, e 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo, in quanto idonee a indurre in errore i destinatari in ordine alla provenienza e alla natura commerciale delle comunicazioni provenienti dall’editore di *expo-guide.com*, così da determinare l’inconsapevole adesione ad un servizio a pagamento non richiesto, nonché a condizionare indebitamente il processo decisionale delle imprese destinatarie, attraverso la pretesa di pagamento del servizio non richiesto, i continui solleciti e la minaccia del ricorso ad azioni legali temerarie per il recupero internazionale dei crediti, di cui viene prospettata l’elevata onerosità per le microimprese vittime.

**36.** Tale pratica commerciale scorretta, messa in atto da INVERSIONES e, con riguardo alla riscossione dei crediti asseritamente vantati, da CLBCS, ha avvantaggiato CREDIT INTELLIGENCE, beneficiaria dei pagamenti pretesi.

## **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**37.** 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.

**38.** 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.

**39.** Con riguardo alla dimensione economica delle Parti, nessuna di esse ha

fornito i dati contabili richiesti. L'attività di INVERSIONES appare avere una dimensione internazionale: il professionista dichiara sul sito [www.expo-guide.com](http://www.expo-guide.com) di disporre di un *database* contenente i dati aziendali di 3.000.000 di espositori italiani ed esteri partecipanti ad eventi fieristici in tutto il mondo, una parte dei quali clienti del servizio di annunci pubblicitari a pagamento.

**40.** Con riguardo alla gravità della violazione, occorre tener conto inoltre nella fattispecie in esame della diffusione sul territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto le comunicazioni sopra descritte sono state inviate a imprese e microimprese con sede in diverse Regioni italiane. Le comunicazioni oggetto del presente procedimento potrebbero essere state inviate ad un numero di imprese ben superiore a quello dei segnalanti, considerata l'ampiezza del *database* di INVERSIONES.

**41.** La gravità della pratica si apprezza, inoltre, considerando la tipologia del mezzo impiegato per trasmettere la comunicazione commerciale alle imprese, costituito da comunicazioni postali, *fax* e *mail* suscettibili di raggiungere direttamente e personalmente i destinatari, le modalità insidiose adottate per indurre le imprese e microimprese al pagamento delle somme richieste carpandone la buona fede, nonché il significativo pregiudizio economico che discende dalla realizzazione di siffatta pratica commerciale ai danni delle imprese destinatarie. Tale pregiudizio economico è determinato dall'elevato prezzo del servizio offerto, anche rapportato alle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese destinatarie: per le tre annualità dell'abbonamento al servizio l'importo richiesto è infatti di 3813 euro più spese di recupero pari a 395 e spese di sollecito pari a 89,40 euro. Inoltre va tenuta in considerazione anche l'applicazione di ulteriori oneri aggiuntivi all'importo originariamente richiesto tramite l'invio di c.d. "*avvisi di riscossione coattiva*" per un importo totale pari a 5.797,40 euro.

**42.** Va, infine, considerato il ruolo svolto nella realizzazione della pratica da CLBCS, che è intervenuta nella fase di riscossione dei crediti asseritamente vantati da INVERSIONES mettendo in atto le condotte intimidatorie descritte, e da CREDIT INTELLIGENCE, che risulta essere soltanto il beneficiario dei pagamenti pretesi da INVERSIONES e CLBCS.

**43.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno dal mese di febbraio 2020<sup>17</sup> e che sia ancora in corso, non avendo le Parti fornito prova della sua cessazione.

**44.** Sulla base di tali elementi, attesa l'efficacia prevalentemente deterrente attribuita alla sanzione amministrativa pecuniaria, si ritiene di determinare

---

<sup>17</sup> Cfr. segnalazione prot. 20446 del 18 febbraio 2020.

l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a INVERSIONES DGSM S.r.l. nella misura di 300.000 € (trecentomila euro), a C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd. nella misura di 300.000 € (trecentomila euro) e a CREDIT INTELLIGENCE Kft nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta degli artt. 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'indebito condizionamento delle microimprese relativamente alla decisione di sottoscrivere un servizio non richiesto di annunci pubblicitari a pagamento, a falsare in misura apprezzabile il loro comportamento economico;

#### DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da INVERSIONES DGSM S.r.l., C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd e CREDIT INTELLIGENCE Kft costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società INVERSIONES DGSM S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);
- c) di irrogare alla società C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);
- d) di irrogare alla società CREDIT INTELLIGENCE Kft una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);
- e) che i professionisti comunichino 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).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*