

PS9105 - FIRE-RECUPERO CREDITI

Provvedimento n. 24882

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 aprile 2014;

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 il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 28 novembre 2013, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 gennaio 2014, con la quale la società Fire S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 22 gennaio 2014, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 7 gennaio 2014, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Fire S.p.A. (di seguito anche "Fire") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore del recupero crediti. L'ultimo bilancio approvato della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 36 milioni di euro.
2. Guardia di Finanza, Nucleo Speciale Tutela Mercati, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, che avrebbe inviato solleciti di pagamento per conto di Unicredit S.p.A. e Compass S.p.A. riportando l'importo complessivo del credito insoluto "*comprensivo di oneri e di spese*" senza precisare l'esatto ammontare di tali oneri e spese accessorie e, pertanto, la loro incidenza nella determinazione della somma complessivamente dovuta. Inoltre, le modalità per ottenere il pagamento del credito sarebbero state caratterizzate da una particolare insistenza anche attraverso il ricorso a frequenti contatti telefonici, all'inoltro ripetuto di *sms* ed *e-mail*, ecc..

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e una segnalazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, in data 23 agosto 2013 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9105. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Fire fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui essa è diretta anche mediante un indebito condizionamento della libertà di scelta dello stesso.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto a Fire, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire, tra l'altro, informazioni e relativa documentazione concernenti sia la trasparenza delle informazioni fornite in occasione delle richieste di pagamento inoltrate ai debitori morosi sia le modalità utilizzate per ottenere il pagamento dei debiti scaduti.

6. In data 7 ottobre 2013, Fire ha prodotto una memoria difensiva ed ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

7. Il 13 novembre 2013 si è tenuta l'audizione del professionista ad esito della quale - il successivo 22 novembre - è stata inoltrata alle società mandanti Unicredit S.p.A. e Compass S.p.A. una richiesta di informazioni circa le spese che Fire è tenuta a richiedere ai debitori nell'espletamento del servizio di recupero crediti sulla base di specifiche indicazioni delle stesse società mandanti.

8. In data 7 gennaio 2014, il professionista ha versato in atti una memoria difensiva contenente, tra l'altro, la descrizione delle attività compiute da Fire in relazione ad alcune pratiche di recupero oggetto di segnalazione da parte di consumatori.

9. In data 6 marzo 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

2) Gli impegni del professionista

10. Con nota pervenuta in data 7 gennaio 2014, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

11. Le misure prospettate da Fire sono volte a (i) migliorare la chiarezza e la trasparenza dell'informativa resa ai destinatari dei solleciti di pagamento e ad (ii) accrescere l'attenzione riservata alla posizione dei debitori in presenza di un reclamo/contenzioso.

In particolare, tali impegni - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - prevedono:

(i) Tutte le comunicazioni scritte di richiesta di pagamento che Fire invierà ai debitori riporteranno già nel corpo del testo, oltre che nell'allegato, l'importo complessivo del credito insoluto, nonché l'indicazione specifica dell'ammontare delle singole "voci" che lo compongono con le rispettive causali (capitale, interessi, mora ed eventuali spese accessorie). Resta inteso che il capitale oggetto di recupero, gli oneri, interessi e spese sono calcolati dalle mandanti/committenti titolari del credito; Fire si limita a chiedere la restituzione di tali somme, senza aggiungere nulla a tali importi.

(ii) Fire si impegna a sospendere l'attività di recupero quando riceva direttamente dal debitore (da un suo legale o tramite l'intervento di un'associazione di consumatori) la comunicazione dell'esistenza di un reclamo/contenzioso pendente tra esso e la mandante/committente titolare del credito. Nel contempo, Fire informerà tempestivamente la mandante/committente in ordine alla comunicazione del debitore, anche al fine di conoscere le valutazioni in merito alla fondatezza delle doglianze pervenute. Una volta ricevuta risposta dalla mandante/committente, Fire ne comunicherà il contenuto al debitore. Resta inteso che l'incarico di recupero verrà proseguito solo nel caso in cui la mandante/committente confermi la fondatezza del credito e chieda di portare avanti l'attività di recupero.

(iii) Gli impegni proposti non sono soggetti a limiti temporali di validità e riceveranno attuazione dalla data del provvedimento di eventuale loro approvazione.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

12. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 23 agosto 2013.

13. In particolare, si ritiene che le misure consistenti nel riportare le informazioni relative alla composizione del credito anche nel corpo del testo delle comunicazioni di sollecito, oltre che nell'allegato, garantiscano al destinatario un'informativa maggiormente chiara e tempestiva circa la propria posizione debitoria, tanto in termini di ammontare quanto in termini di composizione della stessa (capitale, interessi, mora ed eventuali spese accessorie). Conseguentemente, il debitore potrà conoscere con maggiore immediatezza e chiarezza i dati relativi al credito insoluto ed alle singole voci di costo richieste. Tutti gli oneri economici posti a carico del debitore sono calcolati dalle imprese committenti e Fire non aggiungerà nulla a tali importi.

14. Si rileva, poi, che in presenza di un reclamo/contenzioso Fire si farà parte attiva nel favorire il contatto tra la società mandante titolare del credito ed il debitore curando di trasmettere le comunicazioni che le parti intenderanno scambiarsi e proseguendo l'incarico di recupero solo nel caso in cui la mandante dovesse confermare la fondatezza del credito e chiedere la successiva esecuzione della prestazione. Inoltre, il *modus operandi* descritto tramite lo specifico impegno troverebbe anche un formale recepimento nel codice deontologico del professionista¹.

15. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Fire, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Fire;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

¹ [Il professionista, peraltro, ha fatto presente di aver partecipato anche alla stesura del codice deontologico di UNIREC, l'associazione delle imprese a tutela del credito, ed al perfezionamento di protocolli di intesa con le associazioni di consumatori Adiconsum e Federconsumatori.]

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Fire S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 7 gennaio 2014, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (allegato 1);
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Fire S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO 1 **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS9105 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 23 agosto 2013 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Fire S.p.A. in materia di recupero crediti, il professionista, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

1. Tutte le comunicazioni scritte di richiesta di pagamento che Fire invierà ai debitori riporteranno già nel corpo del testo, oltre che nell'allegato, l'importo complessivo del credito insoluto, nonché l'indicazione specifica dell'ammontare delle singole "voci" che lo compongono con le rispettive causali (capitale, interessi, mora ed eventuali spese accessorie). Resta inteso che il capitale oggetto di recupero, gli oneri, interessi e spese sono calcolati dalle mandanti/committenti titolari del credito; Fire si limita a chiedere la restituzione di tali somme, senza aggiungere nulla a tali importi.

2. Fire si impegna a sospendere l'attività di recupero quando riceva direttamente dal debitore (da un suo legale o tramite l'intervento di un'associazione di consumatori) la comunicazione dell'esistenza di un reclamo/contenzioso pendente tra esso e la mandante/committente titolare del credito. Nel contempo, Fire informerà tempestivamente la mandante/committente in ordine alla comunicazione del debitore, anche al fine di conoscere le valutazioni in merito alla fondatezza delle doglianze pervenute. Una volta ricevuta risposta dalla mandante/committente, Fire ne comunicherà il contenuto al debitore. Resta inteso che l'incarico di recupero verrà proseguito solo nel caso in cui la mandante/committente confermi la fondatezza del credito e chieda di portare avanti l'attività di recupero.

Gli impegni proposti non sono soggetti a limiti temporali di validità e riceveranno attuazione dalla data del provvedimento di eventuale loro approvazione.