



Autorità garante della concorrenza e del mercato
AGCM

Prot. **0056616** del: **03/12/2014 10:58**

Documento: **Principale Registro: Partenza**

Proc. N. PB783/dpsc
fs

ADUSBEF

Ass. difesa utenti servizi bancari,
finanziari, postali, assicurativi
c.a. del Presidente Dott. Elio Lannutti
Via Farini, 62
00185 Roma

Oggetto: provvedimento relativo alla pubblicità ingannevole, diffusa dalla società SDL Centro Studi S.p.A. concernente i messaggi pubblicitari diffusi sul sito internet *www.sdlcentrostudi.it*, volti a promuovere l'attività di analisi contabile e di consulenza finanziaria i cui contenuti risulterebbero fuorvianti, contraddittori ed omissivi.

Si trasmette copia conforme all'originale del provvedimento assunto dall'Autorità nell'adunanza del 19 novembre 2014.

Il Responsabile del procedimento

USA/SV



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTO il Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, recante “Attuazione dell’articolo 14 della *direttiva 2005/29/CE* che modifica la *direttiva 84/450/CEE* sulla pubblicità ingannevole” (di seguito, Decreto);

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, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. SDL Centrostudi S.p.A. (di seguito SDL), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 2, lettera *c*), del Decreto. La società svolge attività di consulenza finanziaria, legale e di *debt agency*, con riferimento particolare alla predisposizione di mezzi e servizi per conto terzi, analisi e consulenze contabili, bancarie, finanziarie, legali, assicurativi e servizi integrati alle imprese.
2. Alla data dell’ultimo Bilancio approvato e relativo all’esercizio del

2013 risultano ricavi pari a circa 26,2 milioni di euro.

3. ADUSBEF, (Associazione difesa utenti servizi bancari, finanziari, postali, assicurativi), in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. IL MESSAGGIO PUBBLICITARIO

4. Il procedimento concerne il messaggio pubblicitario diffuso su Internet da SDL (indirizzo www.sdlcentrostudi.it), volto a promuovere l'attività di analisi contabile e di consulenza finanziaria svolta dal professionista.

5. Nello specifico, l'ADUSBEF ha segnalato in data 9 aprile 2014 che i contenuti riportati nel sito del professionista a partire dal mese di aprile 2014 (data della segnalazione), risulterebbero fuorvianti, contraddittori ed omissivi circa:

- la qualifica di "ONLUS", non rispondente alla reale natura giuridica del professionista ed ai servizi di consulenza finanziaria ed analisi contabile concretamente offerti a pagamento, in contrasto con l'affermazione "*check – up gratuiti su tutti i suoi prodotti/servizi*";
- le reclamizzate "*perizie econometriche*" le quali sarebbero, in realtà, soltanto dei pareri *pro veritate* e non vere e proprie "*perizie certificate*";
- il servizio denominato "*Avvocati in tasca*" e del relativo "*Cofanetto*", commercializzato sul sito, senza precise indicazioni sulle caratteristiche i costi e le modalità di fruizione.

6. I messaggi pubblicitari oggetto del presente procedimento concernono le affermazioni contenute nel sito internet del professionista nelle pagine web (indirizzo: www.sdlcentrostudi.it), acquisite in data 26 maggio 2014¹ e in data 17 settembre 2014², concernenti:

- la qualifica di ONLUS del professionista connessa all'effettiva gratuità della fase di pre-analisi economica e contabile, per la verifica di anomalie bancarie e finanziarie, attraverso il *claim*: "una prima fase ONLUS, dedicata a predisporre check-up gratuiti" e all'invito aa richiedere una "*consulenza gratuita*" [sottolineature aggiunte];
- l'attività di "*certificazione delle perizie*", a pagamento, reclamizzata attraverso le affermazioni "*Certifichiamo l'esito della preanalisi*", nonché di "*Emissione perizia certificata*"³;

¹ Doc. n. 3 e n. 4.

² Doc. 14, 15 e 16.

³ Doc. 15.

- le caratteristiche, condizioni e modalità di fruizione del servizio di consulenza legale denominato “*avvocato in tasca*”, pubblicizzato nella sezione “*Ambito legale*”.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

7. In data 26 maggio 2014 sono state acquisite alcune pagine dal sito internet del professionista all'indirizzo *www.sdlcentrostudi.it*.

8. Il 26 giugno 2014 il procedimento è stato avviato per verificare l'esistenza delle ipotesi di violazione degli artt. 1 e 3, del Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, in materia di pubblicità ingannevole rivolta ad utenti *business*. In particolare, è stato ipotizzato che il professionista avrebbe diffuso messaggi pubblicitari sul proprio sito (indirizzo *www.sdlcentrostudi.it*), in maniera lacunosa e poco chiara circa la qualifica di ONLUS nella sezione “*chi siamo*”, posta in relazione alle affermazioni di gratuità dei servizi di “*check-up gratuiti*”⁴, nonché alle effettive condizioni economiche dei servizi di consulenza finanziaria e legale offerti, inclusi quelli accessori (pre analisi contabile o *check up* gratuiti, perizie econometriche certificate, assicurazione⁵) ed alle omissioni informative sul prodotto venduto come un “*cofanetto*” denominato “*avvocato in tasca*”⁶.

9. In data 9 luglio 2014 è stato comunicato l'avvio dell'istruttoria anche all'Associazione di consumatori Adusbef, in qualità di Parte.

10. Il 18 luglio 2014 SDL ha prodotto una prima memoria difensiva e con istanza di audizione.

11. Il 30 luglio 2014 è stata inviata alla Parte una nuova richiesta di informazioni.

12. Il giorno 5 agosto 2014 il professionista ha avuto accesso al fascicolo.

13. Il 10 settembre 2014 l'Adusbef e una loro associata hanno trasmesso ulteriore documentazione.

14. Il 15 settembre 2014 il professionista ha trasmesso le informazioni e la documentazione richieste rinnovando l'istanza di audizione.

15. Il 17 settembre 2014 è stata acquisita la nuova versione del sito

⁴ Doc. n. 4.

⁵ Doc. 3 e 15.

⁶ Doc. 3.

Internet del professionista (indirizzo <http://www.sdlcentrostudi.it>), in parte modificato.

16. Il 19 settembre 2014 è stato comunicato alla Parte il rigetto dell'istanza di audizione.

17. Il 24 settembre 2014 è stato comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase procedimentale, fissato alla data del 10 ottobre 2014.

18. Le memorie conclusive del professionista sono pervenute il 15 ottobre 2014, unitamente ad una istanza di accesso al fascicolo.

19. Il 15 ottobre 2014 è stato comunicato l'accoglimento dell'istanza di accesso, svoltasi il 20 ottobre 2014 e, in pari data, il professionista ha depositato una nuova istanza di audizione.

20. Il giorno 29 ottobre 2014 si è svolta l'audizione con la Parte.

2) Le evidenze acquisite

I RILIEVI DAL SITO

21. Le affermazioni contestate in sede di avvio risultano diffuse a partire dal mese di aprile 2014⁷.

22. Il professionista nel sito presenta la propria attività di supporto alle aziende come atta a rilevare e tutelare il cliente da anomalie bancarie, finanziarie, irregolarità fiscali e problematiche di gestione aziendale.

23. Nella versione del sito internet di SDL, acquisita il 26 maggio 2014, prima dell'avvio dell'istruttoria⁸, riguardo alla qualifica di ONLUS, il professionista nella sezione "*Chi siamo*", afferma che opera attraverso "*una prima fase ONLUS, dedicata a predisporre check-up gratuiti, su tutti i suoi prodotti/servizi offerti, al fine di ripristinare la correttezza dei rapporti tra il sistema finanziario/bancario e imprese [...]*". L'asserita gratuità dei servizi finanziari offerti dal professionista è ribadita nelle successive pagine web, laddove viene fatto un riferimento alla "*preanalisi gratuita*" offerta da SDL.

24. L'attività di certificazione delle perizie econometriche, nella versione acquisita prima dell'avvio del procedimento istruttorio, è stata pubblicizzata attraverso le affermazioni "*Certifichiamo l'esito della preanalisi*"⁹. Nella medesima sezione si afferma, tra l'altro, che "*Con un'accurata analisi e la conseguente perizia econometrica è possibile evidenziare la presenza di*

⁷ Data della segnalazione di Adusbef.

⁸ Doc. 3 e 4.

⁹ Doc. 4 sezione Usura bancaria-analisi conto corrente e risarcimento Usura bancaria.

usura in un conto corrente. Tale attività vi permette di richiedere i danni patiti fino all'annullamento dell'intero contratto bancario, potrete ottenere così la restituzione delle somme sottratte", seguita dalla descrizione delle fasi per accertare le anomalie nei conti correnti e dei rapporti bancari e finanziari: "acquisiamo gli scalari trimestrali", "elaboriamo la preanalisi" e, infine, "certifichiamo l'esito della preanalisi"¹⁰.

25. Nella sezione del sito internet "Ambito legale"¹¹, rilevata il 26 maggio 2014, si propone un prodotto venduto come un "cofanetto" denominato "Avvocato in tasca", il cui link rinvia alle pagine web dedicate al servizio di "Assistenza legale completa per Aziende" descritto come: "un prodotto molto accattivante e che sostiene privati e aziende con costi contenutissimi" [sottolineature aggiunte]. Si tratta, in particolare, di "una soluzione completa di consulenza legale per Aziende e Privati [...]". La consulenza legale viene erogata sotto forma di parere tecnico non scritto, rigorosamente stragiudiziale e potrà essere resa telefonicamente o per iscritto attraverso e-mail, fax o lettera. Richiedi un preventivo gratuito e senza impegno". Il sito non riporta il costo del servizio reso, né si rinvia al contratto di adesione¹².

26. Dall'estrazione delle pagine web del sito del 17 settembre 2014 risulta che il professionista ha in parte modificato le proprie affermazioni con l'eliminazione della qualifica di ONLUS, mentre nella sezione "Chi siamo", dal link "Metodo e Mission", persistono le indicazioni inerenti l'asserita gratuità della prima fase di pre-analisi delle anomalie finanziarie, fornita da SDL attraverso "una metodologia che comprende una prima fase, dedicata a predisporre check-up gratuiti su tutti i prodotti/servizi [...]"¹³. Sempre nella sezione dedicata al "Metodo e Mission" viene spiegato che "ogni nostro prodotto viene trattato con il METODO SDL che prevede una preanalisi o check – up che evidenziano i problemi e ne indicano la soluzioneGRATIS!" perché "SOLO quando il cliente ha visto e capito potrà scegliere se investire nella nostra consulenza". Segue il claim "INVESTIMENTO SICURO PER UN RISULTATO CERTO".

27. Dalla versione modificata acquisita il 17 settembre 2014, nella sezione "Consulenza e prodotti", mediante il link "Ambito Finanziario", viene indicato che SDL si occupa della "Emissione perizia certificata"¹⁴. Il professionista, rispetto alla precedente versione rilevata il 26 maggio 2014,

¹⁰ Doc. 4

¹¹ Doc. 3

¹² Doc. 3

¹³ Doc. 14

¹⁴ Doc. 15

ha esplicitato le modalità con le quali “può procedere il cliente”, ossia “Dopo la raccolta dei documenti contrattuali e delle contabili di pagamento del Mutuo o di leasing da analizzare, potremo ottenere: 1. Estratto peritale gratuito per rilevare illeciti civili e penali (Anatocismo e Usura). 2. Emissione perizia certificata. 3) studio della strategia per ottimizzare e personalizzare il percorso che porterà il cliente a recuperare il malto [...], nonché conservare la perizia per il momento più propizio al suo utilizzo”. In merito al modello definito “Calcolo SDL”, la versione del sito da ultimo acquisita indica che viene utilizzato un software “in grado di individuare mutui e Leasing, la presenza di anatocismo, usura oggettiva e usura soggettiva”.

28. In relazione ai diversi ambiti di intervento (bancario, finanziario, fiscale ecc.) presentati nella sezione dedicata a “Consulenza e Prodotti” si sottolinea che la società svolge una pre-analisi (*check up*) consistente in un rilevamento gratuito di anomalie contabili¹⁵ a cui segue la possibilità di ottenere “Un Estratto Peritale Gratuito per rilevare illeciti civili e penali (Anatocismo e Usura)”.

29. La sezione “Ambito legale”, rilevata il 17 settembre 2013 risulta sostanzialmente invariata, rispetto alla versione del sito acquisita prima dell’avvio dell’istruttoria.

LE EVIDENZE DOCUMENTALI

30. Agli atti risultano vari contratti denominati “Contratto di redazione di Estratto peritale gratuito”¹⁶, da cui risulta che il cliente rilascia una forma di autorizzazione a SDL attraverso un conferimento di mandato per “la verifica dell’esistenza di anomalie finanziarie” sui propri dati bancari e rapporti finanziari. Di tali analisi verranno comunicate le risultanze al cliente attraverso la “redazione di Estratto Peritale” per una serie di contratti bancari (conto corrente, mutuo, leasing, derivati e swap, atti impositivi P.A. Tra le clausole del mandato è previsto, tra l’altro “la consegna in fotocopia dei documenti evidenziati in un apposito vademecum [...] oltre a quelli ulteriormente necessari”, Una successiva clausola (punto 5 del contratto di “redazione di Estratto peritale Gratuito”), riporta che il servizio di pre-analisi

¹⁵ Ad esempio, in ambito bancario si prospetta che il professionista effettua un rilevamento gratuito per la strategia di supporto per la tutela del cliente.

¹⁶ Doc. 13 allegati nn. 4, 5, 6, e 7 riguardanti i conferimenti di mandato a SDL ad esaminare le anomalie finanziarie riguardo ad una serie di rapporti finanziari, come il leasing, mutuo, derivati e swap, Vizi legali di atti impositivi della P.A.

erogato è gratuito e che “A seguito dell’analisi preliminare SDL esprimerà un giudizio circa la possibilità di ottenere un valore recuperabile connesso al contratto analizzato” [sottolineature aggiunte]¹⁷.

31. Dai contratti stipulati a titolo gratuito risulta che il Cliente, all’esito della pre-analisi riceve da SDL un mero “giudizio” circa la possibilità di “ottenere un valore recuperabile connesso al contratto analizzato”, senza ricevere alcuna valida relazione a conferma di quanto esaminato.

32. Agli atti risultano, altresì una serie di contratti a titolo oneroso, successivi alla fase di pre-analisi gratuita, suddivisi in due tipologie:

- Silver (comprensivo dell’assistenza legale di un avvocato di SDL), con una clausola che prevede un corrispettivo a favore del professionista pari al 25% “del vantaggio economico e/o risarcimento danno”¹⁸. Tra le clausole del solo contratto “Silver”, risulta anche l’obbligo di adesione per il cliente alla polizza assicurativa per la copertura delle spese legali e giudiziarie in caso di soccombenza per azioni legali promosse attraverso SDL, per la quale è richiesto “il pagamento delle spese relative alla garanzia assicurativa in forma separata pari a 400,00 euro, rispetto alla parcella di perizia”.¹⁹ Tale costo aggiuntivo richiesto per il servizio accessorio dell’assicurazione non risulta indicato nel sito internet del professionista;

- Basic (senza la tutela legale fornita da SDL), da cui risulta che il Cliente “potrà nominare propri consulenti di fiducia” e che per l’attività di redazione dell’analisi contabile e consulenza finanziaria, all’atto di sottoscrizione del contratto, è previsto il versamento di una somma d’importo variabile a seconda del caso²⁰ (punto 3 del contratto), nonché la previsione dell’autorizzazione del cliente a favore di SDL a cedere a terzi il contratto, per “finalità organizzative”.

33. I contratti onerosi “Silver” prodotti in atti riportano in premessa che *“SDL ha preliminarmente effettuato con i propri consulenti attività di pre-analisi accertante l’annullabilità del contratto finanziario [...] per avviare attività stragiudiziale finalizzata all’annullamento del contratto e/o al risarcimento, restituzione di quanto indebitamente fatto pagare”*.²¹

¹⁷ Doc. 13, allegati n. 4, 5, 6, 7.

¹⁸ Doc. 13, all. nn. 8 e 9, riguardanti n. n° 10 contratti ‘Silver’ per “l’emissione per perizia con parere pro veritate per rilevazione tasso interesse usuraio contrattualizzato relativa alla regolarità di leasing” e un contratto per la “redazione dell’analisi contabile relativa alla regolarità dei derivati e/o swap”.

¹⁹ Doc. 13, all. 9, punti 8 e 12, del contratto silver prodotto in atti sulla verifica di regolarità del leasing.

²⁰ Dai contratti prodotti in atti risultano somme richieste da SDL d’importo variabile da €2.450 a €16.480, I.V.A. esclusa, a titolo di corrispettivo richiesto per l’attività di consulenza e di redazione dell’analisi contabile delle Perizie.

²¹ Doc. 13, all. 9.

34. Dal contratto di *“Perizia Econometrica con parere pro veritate”*²² emerge che il professionista, avvalendosi di una società di consulenza privata e non di un ente certificatore, emette per il Cliente che sottoscrive un contratto oneroso un rapporto sull’analisi documentale con il ricalcolo degli interessi correttamente applicabili.

35. Tra i documenti prodotti dal professionista risulta il contratto di assicurazione stipulato tra SDL e una compagnia di assicurazione²³, per la copertura assicurativa *“nel momento in cui il CTU nel corso del procedimento assicurato emette parere negativo sulla ricostruzione dell’evento vessatorio evidenziato nella perizia di parte”*. Inoltre, la polizza prevede un limite contrattuale per le *“controversie il cui valore ad litem è inferiore a euro 500”*, escludendone la copertura, di cui non esiste alcun cenno nel sito.

36. Gli atti del fascicolo evidenziano che SDL svolge l’attività di pre-analisi e di Perizia avvalendosi degli strumenti e delle attrezzature fornite dalla Fondazione SDL, il cui statuto depositato in atti prevede che la Fondazione si occupa della formazione e della divulgazione della cultura finanziaria per le imprese e gli studi aziendali. Il patrimonio della Fondazione è costituito dal software denominato *“Calcolo SDL”*, ossia qualificato nella pagine internet del sito come *“metodo SDL”*.²⁴

37. Il software fornito dalla Fondazione SDL è dotato di un’attestazione rilasciata dall’Università Popolare di Milano²⁵, da cui risulta che *“nell’interesse di SDL Centro Studi, si attesta l’effettiva correttezza e congruità di tale software, nonché la sua piena adeguatezza a rappresentare la posizione dei clienti riguardo al loro rapporto con la Banca. Si afferma, altresì, la piena rispondenza delle basi teoriche sottostanti i calcoli a quanto stabilito dalla teoria valida internazionalmente. Nulla osta, dunque, all’utilizzo di tale software in fase di valutazione, validazione ed effettuazione di consulenze peritali in sede civile, legale o consulenziale a tutela di clienti e terze parti che ne richiedano l’utilizzo”*.

38. Uno dei contratti onerosi²⁶ depositato in atti riporta una clausola in cui il cliente prende atto che *“la pre-analisi e l’analisi (perizie) commissionate ad SDL sono redatte con software certificato dal Dipartimento dell’Economia*

²² Doc. 7. All. nn. 7 e 8. Si tratta di due Perizie tecniche con parere pro veritate: uno per il contratto di mutuo e l’altro per il conto corrente

²³ Doc. 7, all. 6.

²⁴ Doc. 7, all. 1.

²⁵ Doc. 7 all. 5.

²⁶ Doc. n. 10bis, all. 3 e doc. 11bis.

dell'Università di Bologna e vengono controllate, redatte e sottoscritte da professionisti "ad acta" con specifica competenza in matematica finanziaria". La perizia allegata al contratto riporta in calce un logo che riporta che si tratta di un "software con certificazione universitaria", senza indicare l'Ente certificatore²⁷.

uale saranno evidenziate e



39. La documentazione integrativa trasmessa dall'Adusbef e dalla propria associata evidenza, altresì, che il Tribunale di Milano²⁸ si è pronunciato in merito alla perizia certificata, da cui risulta che la perizia di Parte non ha valore "probatorio" nella controversia giudiziaria tra la segnalante e SDL²⁹, in quanto "La lacunosità della documentazione considerata dal perito di parte nell'elaborazione dei conteggi inficia l'attendibilità della consulenza".

40. Il servizio di consulenza legale denominato "Avvocato in tasca" risulta essere un contratto di mandato senza rappresentanza, sottoscritto dal cliente, come risulta in atti³⁰. Si tratta di un servizio in abbonamento fornito in "forma orale sotto forma di parere tecnico non scritto" (punto 1.1 del contratto), dal costo annuale di euro 500 (IVA esclusa). Per i successivi rinnovi annuali è richiesta la somma di euro 300 (IVA esclusa). Tale informativa sulle caratteristiche ed oneri economici non è riportata nel sito, se non con l'invito a richiedere un preventivo "gratuito".

²⁷ Doc. 10bis, all. 2.

²⁸ Trib. Milano, VI sez. civ., del 1°/7/2014, ric. N° 64615/2013, che ha stabilito che "in ordine alla perizia di parte, occorre premettere, in generale, che essa non ha valore probatorio, ma mero valore indiziario, al pari di un documento di provenienza di un terzo, e che, di conseguenza è liberamente apprezzabile in giudizio. La lacunosità della documentazione considerata dal perito di parte nell'elaborazione dei conteggi inficia l'attendibilità della consulenza, che ricostruisce lo svolgimento del rapporto di conto corrente, sulla base di documentazione parziale, ignorando completamente il contratto e le relative pattuizioni e ingiungendo a risultati che, in presenza del contratto scritto, devono considerarsi arbitrari".

²⁹ Doc. 10 e 10 bis e doc. 11 e 11 bis.

³⁰ Doc. 7, all. 9

3) Le argomentazioni difensive del professionista

41. Il professionista ha rappresentato, in primo luogo, che la qualifica di ONLUS, eliminata nelle more del procedimento, sarebbe stata utilizzata in senso atecnico per riferirsi alla Fondazione SDL, legata a SDL da un rapporto di stretta collaborazione professionale. La Fondazione avrebbe svolto un ruolo importante nella predisposizione e fornitura gratuita a SDL del software utile per la pre-analisi e per la redazione della perizia econometria certificata.

42. Nell'arco di quattro anni di stretta collaborazione tra SDL e la Fondazione sarebbero state registrate circa 163.000 pre-analisi gratuite, mentre solo 24.000 sarebbero state le perizie econometriche effettivamente stipulate con SDL attraverso un contratto oneroso di mandato.

43. Sotto l'aspetto contrattuale l'attività di SDL sarebbe divisa in due fasi entrambe poste in essere con contratti scritti e non stipulati *on line*:

- la prima è l'attività di pre-analisi gratuita, nella quale il cliente fornirebbe la propria adesione in forza di un contratto di mandato a SDL *"per la verifica dell'esistenza di anomalie finanziarie"*, mettendo a disposizione liberamente le copie dei suoi estratti conto;
- la seconda fase, a titolo oneroso, riguarda la possibilità di intraprendere in via stragiudiziale o giudiziale un eventuale contenzioso con la banca sulla base della perizia econometria a pagamento redatta con il *"Metodo SDL"*;
- Il contratto di mandato a titolo oneroso sarebbe accompagnato dalla sottoscrizione di una scheda di adesione gratuita e dal codice etico;
- sono previsti due tipi di contratti onerosi, quello *"Basic"* (senza l'ausilio di un legale fornito da SDL) e quello *"Silver"* (per l'attività stragiudiziale e/o giudiziale con un legale proposto da SDL);
- riguardo alla *"Certificazione peritale"* essa consiste in un rapporto i cui calcoli sono effettuati con un *software* certificato dall'Università popolare di Milano³¹;
- la polizza assicurativa copre le spese legali, incluso il costo della perizia in caso di totale soccombenza nell'azione legale intrapresa;
- il servizio di consulenza legale denominato *"Avvocato in tasca"* riguarda un servizio di abbonamento annuo per ricevere una consulenza legale in forma verbale *"di pronto intervento"*, che non fa parte del contratto

³¹ Doc. 7 e confermato anche in sede di Audizione, doc. 28.

di preanalisi e di quello di redazione peritale, trattandosi di un “*prodotto di consulenza*”, disciplinato tra le parti con autonomo e differente contratto di mandato senza rappresentanza.

IV. PARERE DELL'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

44. Poiché il messaggio oggetto del presente provvedimento è stato diffuso a mezzo internet, in data 14 ottobre 2014 e successive integrazioni del 15 e del 30 ottobre 2014 (con la trasmissione delle memorie conclusive del professionista e del verbale di audizione), è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 8, comma 6, del Decreto.

45. Con parere pervenuto in data 6 novembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che il messaggio pubblicitario in questione risulta ingannevole, ai sensi degli artt. 1 e 3 del Decreto, sulla base delle seguenti considerazioni:

- dai testi pubblicitari in esame risulta rilevante la scarsa chiarezza sulla natura del professionista che offre il servizio ad imprese e consumatori, al quale è scorrettamente attribuita, almeno per parte dell'attività la qualifica di ONLUS, in quanto le imprese possono erroneamente ritenere che il professionista non persegua uno scopo di lucro nella prestazione del servizio qui esaminato;
- dai contratti risulta una grave limitazione della libertà contrattuale delle imprese che sono indotte a conferire mandato agli avvocati collegati ad SDL, che svolge attività lucrativa, rendendo le informazioni pubblicitarie diffuse dal professionista ingannevoli e incomplete.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

46. Le affermazioni pubblicitarie diffuse dal professionista, volte a promuovere nel proprio sito (indirizzo www.sdlcentrostudi.it) i propri servizi, sono da ritenersi idonee a indurre in errore i destinatari, sotto diversi aspetti, quali, la qualifica del professionista che si presenta come una “ONLUS”, le caratteristiche del servizio proposto come “check-up gratuito”, la natura e l'onerosità delle “*perizie certificate*”, nonché le caratteristiche e le condizioni di fruizione del reclamizzato servizio di consulenza legale

“Avvocato in tasca”.

47. In primo luogo vale considerare come le affermazioni nelle quali il professionista evidenzia che la valutazione di anomalie bancarie o finanziarie si attua attraverso *“una prima fase ONLUS, dedicata a predisporre check-up gratuiti su tutti i prodotti/servizi [...]”*, appaiono fuorvianti, in quanto non chiariscono che il servizio è, in realtà, svolto non da una ONLUS, ma da una società di consulenza che opera in forma di società per azioni e che viene autorizzata dalle imprese interessate a trattare i propri dati.

48. In secondo luogo attraverso espressioni quali *“una metodologia che comprende una prima fase, dedicata a predisporre check-up gratuiti su tutti i prodotti/servizi [...]”³²*, che *“ogni nostro prodotto viene trattato con il METODO SDL che prevede una preanalisi o check – up che evidenziano i problemi e ne indicano la soluzioneGRATIS!”* e che dopo *“Dopo la raccolta dei documenti contrattuali e delle contabili di pagamento del Mutuo o di leasing da analizzare, potremo ottenere: 1. Estratto peritale gratuito per rilevare illeciti civili e penali (Anatocismo e Usura). 2. Emissione perizia certificata. 3) studio della strategia per ottimizzare e personalizzare il percorso che porterà il cliente a recuperare il maltolto [...], nonché conservare la perizia per il momento più propizio al suo utilizzo”*, il messaggio lascia intendere che al cliente sia assicurato, all’esito dell’ esame preliminare di analisi gratuita un rapporto approfondito sulla situazione economica dell’azienda ovvero una vera e propria *“Perizia certificata”* sulle possibili criticità sussistenti e sulle relative strategie che il cliente può intraprendere.

49. In realtà, dal mandato conferito a SDL in questa prima fase risulta che la consulenza gratuita si concretizza in una mera generica *“analisi preliminare”*, a seguito della quale non viene redatto alcun rapporto ne tantomeno una perizia, come il cliente si potrebbe aspettare ma solo espresso *“un giudizio circa la possibilità di ottenere un valore recuperabile connesso al contratto analizzato”³³*.

50. Infatti, all’esito della valutazione preliminare, il cliente di SDL ottiene un mero e sintetico giudizio, circa la propria situazione finanziaria, mentre, ove intendesse ricevere una vera e propria consulenza e un riscontro puntuale e documentalmente articolato sulla propria situazione economico-finanziaria non può prescindere dal sottoscrivere uno dei due contratti a titolo oneroso

³² Doc. 14

³³ Doc. 13, all. nn.. 4, 5, 6 e 7.

denominati “Basic” e “Silver”, di cui non è fatto alcun cenno nelle pagine internet diffuse all’epoca dei fatti segnalati.

51. Le indicazioni “Estratto peritale gratuito”; “SOLO quando il cliente ha visto e capito potrà scegliere se investire nella nostra consulenza”, preceduto dall’affermazione “ogni nostro prodotto viene trattato con il METODO SDL che prevede una preanalisi o check – up che evidenziano i problemi e ne indicano la soluzioneGRATIS!”, nella sostanza appaiano confuse laddove lasciano intendere che la preanalisi gratuita comprenda una relazione, ovvero una “perizia” mentre invece i prospettati chiarimenti e gli approfondimenti economico finanziari sono ottenibili solo con la sottoscrizione di un contratto a pagamento che lo stesso è indotto a stipulare.

52. I contratti disponibili in atti con i quali si dà mandato alla società di svolgere la pre-analisi, con i “check-up gratuiti” rappresentano una forma di “autorizzazione” o “liberatoria” da parte del cliente (intese in senso atecnico) per fare esaminare da SDL i propri dati bancari e finanziari e al fine di valutare la fattibilità di un’eventuale azione legale da intraprendere nei confronti delle banche titolari di posizioni creditorie. I clienti che si rivolgono ad SDL soltanto per ottenere la pre-analisi sono indotti erroneamente a ritenere che senza costi od oneri a loro carico abbiano un riscontro approfondito e spendibile sulla loro situazione economica e finanziaria.

53. In realtà per ottenere una relazione tecnica sulla propria situazione finanziaria, il cliente interessato è portato a stipulare un successivo contratto a titolo oneroso che richiede il pagamento di un corrispettivo (pari al 25% del “vantaggio economico e/o risarcimento danno”), o il pagamento dell’assicurazione aggiuntiva in caso di soccombenza giudiziale (pari a €400,00 ad esempio, nei contratti “Silver”), al fine di ottenere una perizia tecnica econometrica accompagnata da un rapporto scritto³⁴.

54. Le sopra delineate modalità di presentazione dei servizi di analisi bancaria e finanziaria offerti da SDL, in realtà, nascondono l’intento di “agganciare” il potenziale cliente per indurlo a stipulare successivamente un contratto a titolo oneroso al fine di ottenere un’analisi approfondita definita “Perizia econometrica certificata”.

55. Anche le affermazioni presenti nel sito Internet oggetto di contestazione, quali: “Certifichiamo l’esito della pre analisi” e quella di “Emissione perizia certificata”, riportata anche nella versione da ultimo

³⁴ Doc. 13, all. 9 e doc.13, all. nn 7 e 8.

modificata ed attualmente in diffusione, presentano ulteriori aspetti di ambiguità laddove lasciano intendere che il professionista rediga “*perizie*” dotate di apposito riconoscimento e certificazioni rilasciate da un Organismo certificatore riconosciuto a livello istituzionale. In realtà, per stessa ammissione dal professionista, nonché dalla documentazione in atti emerge che le perizie econometriche risultano essere costituite da un mero “*parere pro veritate*” e soltanto il software con cui SDL effettua la pre-analisi è dotato di un’attestazione di un Ente universitario che si limita ad affermare “*l’effettiva correttezza e congruità di tale software, nonché la sua piena adeguatezza a rappresentare la posizione dei clienti*”. Tale circostanza, dunque rende le reclamizzate “*perizie certificate*” di indimostrata spendibilità presso le sedi opportune.

56. Infine, le modifiche intervenute nelle more del procedimento non valgono a sanare la potenziale decettività delle affermazioni riportate nel sito di SDL. Infatti, l’eliminazione della qualifica di ONLUS dal sito compiuta nelle more del procedimento non appare risolvere completamente i profili di ambiguità, in assenza di un adeguato chiarimento circa l’effettiva portata delle diverse fasi del servizio proposto da SDL.

57. Contrariamente a quanto sostenuto da SDL l’esiguo numero di contratti effettivamente stipulati (circa 24.000), rispetto ai numerosi contatti ricevuti (circa 163.000) non vale a provare l’effettiva distinzione e gratuità della prima fase di pre-analisi. Ciò in quanto indipendentemente dal numero dei contratti effettivamente stipulati ad esito della preanalisi vale considerare che comunque i clienti potrebbero essere indotti a rivolgersi alla società sul falso presupposto di poter ottenere gratuitamente una valutazione compiuta ed esauriente delle criticità della loro posizione finanziaria, analisi che invece non viene loro assicurata se non a seguito della stipula di un contratto a titolo oneroso.

58. Infine, il servizio di “*Assistenza legale completa per Aziende*”, denominato “*Avvocato in tasca*”, è stato pubblicizzato come un “cofanetto” e descritto come “un prodotto molto accattivante e che sostiene privati e aziende con costi contenutissimi”, accompagnato dalle indicazioni sulle modalità con le quali sarebbe stato erogato il servizio (“sotto forma di parere tecnico non scritto, rigorosamente stragiudiziale e potrà essere resa telefonicamente o per iscritto attraverso e-mail, fax o lettera. Richiedi un preventivo gratuito e senza impegno”).

59. In realtà, la documentazione in atti comprova che il servizio proposto come “cofanetto” si sostanzia in un abbonamento annuale che presuppone la

stipula di un mandato senza rappresentanza e che consente la fruizione di una consulenza legale in forma meramente orale dal costo di 500 euro per il primo anno (IVA Esclusa) e di 300 euro (IVA Esclusa) per i successivi rinnovi. Il messaggio pubblicitario oggetto di contestazione risulta pertanto omissivo laddove sottace le caratteristiche e le condizioni essenziali dell'offerta, quali, la circostanza che si tratta di una prestazione professionale di consulenza legale che prevede la sottoscrizione di un contratto di abbonamento annuale, senza la possibilità di essere rappresentato in giudizio, il cui costo iniziale è di 500 euro.

60. Alla luce delle suesposte considerazioni, la presentazione dell'azienda e dei servizi pubblicizzati, nei termini sopra esposti, risulta ingannevole con riferimento alla qualifica di ONLUS del professionista, alle caratteristiche e condizioni di erogazione dei servizi e delle prestazioni pubblicizzate ed alla spendibilità probatoria delle c.d. "*Perizie certificate*", in realtà fornite sotto forma di parere *pro veritate*.

61. Infine, il sito risulta, altresì, omissivo in relazione alle caratteristiche, alle condizioni e alle modalità di fruizione del servizio di consulenza legale "*Avvocato in tasca*".

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

62. Ai sensi dell'art. 8, comma 9, del Decreto, con il provvedimento che vieta la diffusione della pubblicità, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

63. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 8, comma 13, del Decreto. In particolare, occorre esaminare la gravità della violazione, l'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, la personalità dell'agente, nonché le condizioni economiche dell'impresa stessa.

64. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista, in quanto si tratta di una società per azioni dal fatturato di notevole entità con una situazione patrimoniale significativa. La gravità della violazione è da valutarsi in relazione, altresì, allo stato di debolezza dei destinatari costituiti da imprese anche di modeste dimensioni che versano in uno stato di disagio

finanziario e bancario Il messaggio è stato diffuso attraverso internet, mezzo idoneo a raggiungere, un vastissimo numero di destinatari rappresentati da utenti business³⁵.

65. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pubblicità è stata diffusa dal mese di aprile 2014³⁶ ed è tuttora in diffusione.

66. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a SDL Centro Studi S.p.A. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che il messaggio in esame risulta ingannevole, ai sensi degli artt. 1 e 3, del Decreto in quanto idoneo a indurre in errore i destinatari in relazione alla qualifica di ONLUS del professionista, alle caratteristiche e condizioni della valutazione preliminare, presentata come "*check-up gratuito*", e alla natura e valore delle "*Perizie certificate*", nonché omissivo in relazione alle caratteristiche, alle condizioni e alle modalità di fruizione del servizio di consulenza legale "*Avvocato in tasca*" e, pertanto, suscettibile di pregiudicarne il comportamento economico ovvero di ledere gli interessi di operatori concorrenti;

DELIBERA

a) che la il messaggio pubblicitario descritto al punto II del presente provvedimento, diffuso da SDL Centro Studi S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pubblicità ingannevole/comparativa illecita ai sensi degli artt. 1 e 3, del Decreto, e ne vieta l'ulteriore diffusione.

b) di irrogare a SDL Centro Studi S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera **b)** deve essere

³⁵ Circa 163.000 contatti, anche se solo una parte ha stipulato un contratto a titolo oneroso (circa 24.000).

³⁶ Data della segnalazione di Adusbef.

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'art. 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 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 presente provvedimento sarà 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



La presente copia è conforme all'originale
composto complessivamente da n. *18*
(.....) pagine.
UFFICIO DI SEGRETERIA - Il Funzionario

3 DIC. 2014



Ministero Giustizia della Repubblica e del Mezzogiorno

PIAZZA G. VERDI, 6/A - 00198 ROMA - TEL. 06 858211

R
Mod. 04204 (Ex V6210)
EP0804/EP0486 - St. (1H)



14711328031-5

ADUSBEF
Ass. difesa utenti servizi bancari,
finanziari, postali, assicurativi
Al legale rappresentante pro-tempore
Via Farini, 62
00185 Roma