



LE AGENZIE DI DEBITO INGANNEVOLI - *Survey report*



FEELING

Financial Education and Empowerment
to Lower Indebtedness is Game-changing

ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987





**Co-funded by
the European Union**

Co-finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e delle PMI (EISMEA). Né l'Unione europea né EISMEA possono esserne ritenuti responsabili

INDICE

- **Prefazione**
- **Cap. 1 Il vortice dei debiti e le pressioni dei creditori che creano la situazione di vulnerabilità ed emergenza**
 - 1.1 Le famiglie indebitate oggi in Italia
 - 1.2 Le famiglie in condizione di sovraindebitamento
 - 1.3 Le pressioni dei creditori e delle società di recupero crediti
 - 1.4 Gli strumenti normativi, finanziari e giudiziari per risolvere, sconosciuti ai più
 - 1.5 La richiesta di aiuto e le promesse di facile soluzione
- **Cap. 2: Le agenzie debiti: quante, quali, come operano**
 - 2.1 Il censimento realizzato da Adiconsum
 - 2.2 Pubblicità online: web e social media
 - 2.3 Il problema delle false recensioni e falsi articoli di stampa
 - 2.4 Le varie tipologie di assistenza delle agenzie debiti
 - 2.5 Rischi e questioni di etica, tra frodi ai creditori e frodi ai clienti sovraindebitati
 - 2.6 I costi e le condizioni contrattuali
 - 2.7 L'analisi delle pratiche commerciali messe in atto
 - 2.8 Le storie dei consumatori ingannati, trovate nelle recensioni online
 - 2.9 Inchieste giornalistiche e casi di frode balzati all'onore delle cronache, Provvedimenti AGCM per PCS in questo ambito
 - 2.10 La casa all'asta? Saldo e stralcio immobiliare vs cartolarizzazione sociale
- **Cap. 3 Tra costi e rischi, ne vale la pena? Vie alternative per affrontare le situazioni di sovraindebitamento**
 - 3.1 Il Fondo di prevenzione Usura
 - 3.2 I rimedi giudiziali: procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento
 - 3.3 Conclusioni

Prefazione

A cura del Presidente Nazionale Adiconsum Carlo De Masi

La tutela dei consumatori in condizioni di vulnerabilità economica rappresenta oggi una delle sfide più rilevanti per il nostro sistema di protezione dei diritti. Il sovraindebitamento non è soltanto una questione finanziaria, ma un fenomeno sociale complesso che incide sulla dignità delle persone, sulla coesione sociale e sulla fiducia nei confronti delle istituzioni e del mercato. In questo contesto, il ruolo dei servizi di assistenza e tutela dei debitori assume un'importanza cruciale, che deve tuttavia essere esercitato nel pieno rispetto delle regole, della trasparenza e dell'interesse primario del consumatore.

Il presente rapporto di ricerca nasce dall'esigenza di fare luce su pratiche scorrette, opache o potenzialmente lesive riscontrate nel settore dell'assistenza ai debitori. Attraverso un'analisi sistematica, il lavoro evidenzia come, accanto a operatori seri e competenti, permangano (nonostante gli scandali e le sanzioni AGCM degli anni passati) comportamenti che sfruttano la fragilità dei consumatori sovraindebitati, promettendo soluzioni rapide o miracolistiche, spesso prive di basi giuridiche o economiche solide, nonché addebitando costi importanti per servizi di scarsa qualità e spesso nessun risultato in favore del consumatore.

L'entrata in vigore del Decreto legislativo 31 dicembre 2025, n. 212, che recepisce la nuova Direttiva europea sul credito ai consumatori (CCD II), rafforza in modo significativo il quadro normativo di tutela. Il legislatore europeo e nazionale ha posto con decisione l'accento sulla prevenzione del sovraindebitamento, sulla correttezza delle pratiche commerciali, sulla qualità delle informazioni fornite ai consumatori e sulla responsabilità degli operatori che intervengono nella fase di gestione del debito. In questo scenario, diventa ancora più evidente l'incompatibilità tra tali obiettivi e pratiche aggressive, fuorvianti o non trasparenti.

Adiconsum ritiene che una regolazione efficace non possa prescindere da un'attenta attività di monitoraggio e denuncia delle criticità esistenti. Questo rapporto si inserisce quindi in un impegno più ampio dell'Associazione volto a promuovere il consolidarsi di un mercato del credito e dei servizi di assistenza ai debitori fondato su correttezza, competenza e rispetto della persona.

Auspichiamo che i risultati di questa ricerca possano contribuire al dibattito pubblico, supportare l'azione delle autorità competenti e rafforzare la consapevolezza dei consumatori, affinché nessuno, nel momento di maggiore difficoltà, venga lasciato solo o, peggio, ulteriormente danneggiato.

Nota metodologica

Il presente report si basa sull'analisi di fonti pubblicamente disponibili (siti web, profili social, recensioni online, provvedimenti ufficiali) e su testimonianze raccolte nell'ambito del progetto. Non effettua accertamenti su singoli operatori, né attribuisce responsabilità individuali: eventuali condotte illecite possono essere accertate esclusivamente dall'autorità giudiziaria o dalle Autorità competenti. Le descrizioni che seguono hanno finalità esclusivamente informative e preventive.

BOX: Il progetto Feeling

Il progetto affronta l'evolversi delle situazioni di sovraindebitamento delle famiglie. Oltre alla prevenzione, si occupa di fornire assistenza e consulenza gratuite e qualificate, nonché di mobilitare il supporto di varie categorie di stakeholders.

L'approccio di FEELING si basa su tre pilastri di empowerment duraturi, che affrontano le principali sfide incontrate dai consumatori in difficoltà finanziaria:

- *Competenza nella consulenza sul debito: un programma di formazione aperto a organizzazioni di consumatori, avvocati e altre ONG impegnate ad aiutare i gruppi vulnerabili e a contrastare il fenomeno del sovraindebitamento e il conseguente rischio di cadere in usura. Il progetto dà avvio a una rete di sportelli di consulenza sul debito e promuove la creazione di ulteriori sportelli con il sostegno di sponsor locali, autorità pubbliche, imprese e stakeholder.*
- *Educazione finanziaria: un programma completo che fornisce ai consumatori strumenti essenziali per gestire responsabilmente il bilancio familiare, prendere decisioni finanziarie consapevoli e affrontare con competenza le problematiche legate al debito.*
- *Capacità di autodifesa contro pratiche commerciali scorrette e truffe: il progetto rafforza la capacità dei consumatori di proteggersi dai rischi dell'assistenza debitoria resa da privati e a scopo di lucro. È inoltre previsto un dialogo con le parti coinvolte nell'attuazione delle diverse soluzioni di sollievo dal debito, per discutere delle problematiche (costi, tempi, requisiti) che ostacolano l'accesso o ne compromettono il successo, e per intraprendere azioni comuni volte al miglioramento della situazione o alla formulazione di proposte per i decisori politici.*

Come iniziativa di rete a livello europeo, il progetto dà vita ad un quadro di apprendimento reciproco, mediante un'indagine in cinque Paesi europei, rivolta alle Associazioni dei Consumatori che offrono consulenza sul debito, con l'obiettivo di confrontare strumenti e procedure di risoluzione, sfide e casi studio.

Cap. 1 Il vortice dei debiti e le pressioni dei creditori che creano la situazione di vulnerabilità ed emergenza

1.1 Le famiglie indebitate oggi in Italia

Nel contesto economico difficile che ormai osserviamo da anni, la contrazione dei redditi di molte piccole e medie imprese e il significativo calo del potere d'acquisto delle famiglie stanno determinando un aumento delle situazioni di indebitamento e sovraindebitamento, con il conseguente portato di disagio sociale, inevitabile. Complice la crescente pressione del marketing finanziario, che non si limita ad offrire credito e pagamenti rateali, ma mette in atto strategie di indebita pressione sul consumatore perché acquisti a credito, è sempre più frequente che la situazione del bilancio familiare “sfugga di mano” e si verifichino ritardi e inadempienze nei pagamenti. Al di là delle conseguenze finanziarie, spesso devastanti come la perdita della casa, la chiusura dell'azienda familiare, la rinuncia alle cure mediche ed altre, questa situazione che ha il carattere di un evento profondamente traumatico, ha profondi impatti psicologici e sociali, che possono compromettere il benessere individuale, familiare e professionale anche in modo duraturo. La perdita di controllo sulla propria situazione economica può generare rabbia, vergogna e una progressiva chiusura sociale, con possibili ulteriori risvolti di emarginazione, dipendenze (alcolismo, droga, gioco d'azzardo) e forme di devianza.

Qualche dato: recentemente (8 settembre 2025) è stata pubblicata l'indagine di “Mister Credit” CRIF, secondo cui *“Dall'analisi dei dati disponibili in EURISC, il sistema di informazioni creditizie gestito da CRIF emerge come nei primi sei mesi dell'anno si sia ulteriormente allargata la platea di italiani che risulta avere almeno un contratto di credito rateale attivo, pari al 59,6% della popolazione maggiorenne (+13,1% rispetto al 2024). La dinamica in atto riflette la ripresa dei consumi e degli acquisti sostenuti da un finanziamento e anche dello sviluppo dei prestiti small ticket. A livello pro-capite, nel primo semestre dell'anno in corso la rata media rimborsata ogni mese è pari a 278 euro (stabile rispetto a un anno fa), mentre l'esposizione residua – intesa come somma degli importi pro-capite ancora da rimborsare in futuro per estinguere i contratti in essere – è pari a 31.637 euro (in calo del -10,0% rispetto al primo semestre del 2024).” [...] “Nel complesso, l'incidenza dei mutui oggi rappresenta il 23,6% del totale dei finanziamenti attivi, mentre la quota di prestiti personali arriva al 29,3%. Sono però i prestiti finalizzati all'acquisto di beni e servizi quali auto, moto, elettronica ed elettrodomestici, articoli di arredamento, viaggi, ecc. a risultare la forma di finanziamento più diffusa, con una quota del 47,1% del totale. “*

Sempre secondo la stessa indagine, i soggetti con finanziamenti in corso risultano essere “oltre 4 persone su 5 nella fascia dai 41 ai 50 anni”.

È del 17 ottobre 2025 l'indagine svolta dalla Fondazione Fiba di First CISL su dati BCE e Banca d'Italia, secondo cui *“L'Italia si conferma ai primi posti in Europa per i costi che i consumatori sono chiamati a sopportare sui finanziamenti personali: una tendenza, questa, che trova conferma anche nel secondo trimestre del 2025. Ad agosto il Taeg sulle nuove operazioni ha ripreso a correre e si è attestato al 10,29%, dato che resta significativamente più elevato sia rispetto alla media dell'area euro (8,25%) che a quello di Francia (6,24%) e Germania (8,35%)”.*

La combinazione di questi fattori, ovvero la diffusione del ricorso al credito e la sua onerosità, tracciano un quadro che deve destare attenzione e suggerire la messa a disposizione di forme di supporto alle famiglie in difficoltà con i debiti.

1.2 Le famiglie in condizione di sovraindebitamento

Il sovraindebitamento è lo stato di crisi o di insolvenza di un soggetto debitore che non è più in grado di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni. Sostanzialmente, un soggetto è in stato di sovraindebitamento quando non gli è possibile sostenere i propri impegni economici, non riuscendo così a rimborsare finanziamenti o pagare debiti (ad es. con banche, società finanziarie, Agenzia delle Entrate, etc.).

Secondo i dati ISTAT diffusi ad ottobre 2025, “Nel 2024, si stima che siano oltre 2,2 milioni le famiglie in condizione di povertà assoluta - l’8,4% delle famiglie residenti – per un totale di 5,7 milioni di individui”. E’ un dato che non va messo in diretta correlazione con l’indebitamento (vi sono famiglie con reddito buono che tuttavia si indebitano per consumi eccessivi o vanno in difficoltà finanziaria per una riduzione delle entrate o per spese straordinarie).

Meno recente, ma più direttamente pertinente al tema del sovraindebitamento, l’analisi dei crediti deteriorati delle banche relativi alle famiglie, pubblicata da Fabi in base alle statistiche della Banca d’Italia, a luglio 2023: il report già evidenziava una situazione di difficoltà con la gestione dell’indebitamento. Quasi un milione di famiglie italiane erano in ritardo con i pagamenti dei prestiti bancari, per un totale di debiti deteriorati di 14,9 miliardi di euro: suddividendo in base alla gravità della situazione 5,7 miliardi di vere sofferenze (clientela che non avrebbe più pagato), 7,1 miliardi di inadempienze probabili (credito che poteva diventare sofferenza) e circa 2 miliardi di rate scadute. La Relazione annuale della Banca d’Italia per il 2024, pur non riportando dati in dettaglio, quantifica le famiglie in arretrato almeno di una rata di mutuo nell’ordine delle centinaia di migliaia.

I parametri per l’individuazione della situazione di sovraindebitamento sono vari, ma essenzialmente si considera verificata quando il rapporto tra i pagamenti mensili per il rimborso del debito e il reddito mensile supera il 30% secondo alcuni, il 50% secondo altri (soprattutto in caso di debiti pignorati), quando per i pagamenti del debito si scende sotto la soglia di povertà o quando si accumulano oltre 2 mensilità di rate insolte o bollette arretrate per le utenze, o infine quando si assommano 4 o più linee di credito diverse.

Generalmente, al verificarsi di un insoluto sulle rate dei finanziamenti iniziano ad arrivare solleciti, avvisi di messa in mora, segnalazioni alle banche dati dei “cattivi pagatori” (un termine che dà una forte sensazione negativa, anche in casi recuperabili al normale rapporto bancario). Questo determina una condizione di allarme nelle persone indebitate e può determinare decisioni incaute nella gestione del problema, come vedremo nel paragrafo successivo.

1.3 Le pressioni dei creditori e delle società di recupero crediti

Normalmente, banche e società finanziarie hanno prassi standardizzate e corrette per la gestione delle situazioni di morosità sui prestiti, sui mutui ecc. Alcuni intermediari hanno anche –

meritoriamente – apprestato uffici dedicati per la gestione collaborativa della situazione con i consumatori indebitati, onde evitare la possibile degenerazione di una difficoltà in fase iniziale in una situazione difficile da recuperare. Esistono strumenti sia normativi che commerciali per la sospensione di un certo numero di rate, l'allungamento del periodo di restituzione, la rinegoziazione ecc..

I problemi aumentano quando il credito viene passato in gestione o ceduto ad una società di recupero crediti, soprattutto perché in questo ambito si sono purtroppo verificati casi incresciosi di scorrettezza, invadenza e molestia, sconfinata a volte nella minaccia e nell'estorsione. L'AGCM ha ripetutamente sanzionato per aggressività le pratiche di alcune società, come:

- solleciti telefonici insistenti, chiamate ripetute a orari inappropriati, anche dopo richiesta di non essere più contattati
- lettere, e-mail o SMS ripetuti
- visite domiciliari anche presso terzi (vicini/parenti/posto di lavoro) per esercitare pressione,
- raccolta ed uso non autorizzato di informazioni riservate per individuare e “seguire” i debitori (accesso illecito e uso abusivo di banche dati e violazione di segreto d'ufficio)
- Richieste di pagamento per crediti prescritti o inesistenti e non adeguatamente documentati
- fatturazione e addebiti non dovuti per presunte spese “extra”, costi di incasso o commissioni non previsti o non imputabili al consumatore ma al creditore
- falsificazione o alterazione di documenti (cartelle o atti non corrispondenti a quanto dovuto o contraffatti per indurre al pagamento.
- Più banalmente, molto spesso il consumatore si vede minacciare azioni esecutive oggettivamente non esperibili perché non previste dalla legge in quella situazione o in quella fase della morosità, oppure si vede rappresentare come imminenti le conseguenze più estreme (es. la perdita della casa per pignoramento e vendita all'asta giudiziaria) che invece potrebbero arrivare solo dopo molti anni.

A volte viene persino paventata la possibilità di una responsabilità penale del debitore (inesistente nel diritto italiano), o l'arrivo a casa dell'ufficiale giudiziario per il pignoramento dei beni quando non vi sono né una sentenza né un titolo esecutivo valido a legittimarlo, peraltro interventi non esperibili direttamente da un'agenzia di recupero crediti, in quanto compito di legali.

Le condotte descritte rinviano a fenomeni rilevati nella casistica giurisprudenziale e nei provvedimenti delle Autorità e non sono riferite a singoli operatori determinati. L'eventuale rilevanza penale di tali comportamenti è rimessa esclusivamente all'autorità giudiziaria.

L'obiettivo di queste pratiche aggressive è sempre quello di esercitare pressione psicologica, umiliare e intimidire, spingendo il debitore a pagare subito, anche a costo di sacrificare le necessità di base della propria famiglia o contrarre nuovi debiti, con aggravio di oneri, per pagare i precedenti. Il “panico” è il migliore alleato degli operatori scorretti. Grazie al lavoro di dialogo costruttivo fra associazioni dei consumatori e questi operatori, è stato creato un Codice Deontologico dell'attività di recupero crediti che ha arginato molto i comportamenti scorretti.

Purtroppo, della stessa condizione di disperazione e angoscia approfittano a volte altri tipi di operatori economici: le agenzie debiti, società di consulenza (che a volte, come vedremo, hanno

anche altri business correlati) per debitori in difficoltà, che promettono soluzioni rapide e indolori alle situazioni più complicate.

Invece, una persona in difficoltà per eccesso di debiti ha bisogno innanzitutto di una consulenza indipendente, qualificata e “dalla sua parte”, come quella di un’associazione di consumatori.

1.4 Gli strumenti normativi, finanziari e giudiziari per risolvere, sconosciuti ai più

Non tutte le persone sovraindebitate sanno che è possibile dialogare con i creditori e proporre un accordo cosiddetto a “saldo e stralcio”: un accordo transattivo in cui il debitore paga una somma inferiore a quella totale dovuta e il creditore rinuncia al residuo, estinguendo definitivamente il debito. Questo accordo, spesso con un pagamento unico o in poche rate, viene utilizzato per chiudere una posizione debitoria in modo rapido, evitando così lunghe e costose procedure legali. In presenza di determinate condizioni può risultare vantaggioso per entrambi. È importante sapere che non è un obbligo per il creditore, che deve dare la propria disponibilità all’accordo. E’ una via che è sempre possibile tentare, almeno finché la situazione non “degenera” sul piano delle azioni esecutive. Questo tipo di accordo per i debiti verso lo Stato (fisco, contributi, sanzioni ecc.) segue specifiche norme di legge.

Uno strumento utile per chi non ha più accesso al credito legale, messo a disposizione dallo Stato da circa 30 anni, è il Fondo di Prevenzione dell’Usura e del sovraindebitamento, istituito dall’art. 15 della L.108/1996 e finalizzato a far accedere al credito più agevolmente le imprese e le famiglie in difficoltà economica. I prestiti garantiti dallo Stato attraverso il Fondo, cui fornisce finanziamenti periodici il Ministero dell’Economia e delle Finanze, vengono accesi presso banche convenzionate e sono regolati da condizioni agevolate: sono finalizzati al consolidamento dei debiti e all’integrale recupero della stabilità finanziaria. L’accesso è gestito da associazioni e fondazioni (tra cui Adiconsum, l’unica associazione di consumatori a livello nazionale). Questi interventi consentono il reinserimento di molte persone nella vita sociale e nel mercato, evitando loro il rischio di cadere nella morsa dell’usura. Attualmente il Fondo può garantire finanziamenti di importo massimo pari ad € 50.000, con rientri fino a 120 mesi (10 anni): la rata deve essere sostenibile per i richiedenti e deve lasciare risorse sufficienti al sostentamento del nucleo familiare.

Per le PMI, spesso microimprese i cui debiti si innestano sul bilancio familiare in modo indissolubile, il riferimento sono i Confidi (articolati soprattutto sul livello locale): si tratta di consorzi, società cooperative, società consortili che svolgono l’attività di garanzia collettiva dei finanziamenti e di apertura di credito accesi dalle imprese presso intermediari bancari e finanziari. Sono strutture senza fini di lucro; si suddividono in due livelli: i soggetti di I grado svolgono una funzione di garanzia diretta a favore delle imprese associate mentre quelli di II grado compiono, soprattutto, una funzione di ripartizione del rischio. I confidi si dividono ancora in soggetti vigilati, con una regolamentazione, sostanzialmente, uguale a quella delle società finanziarie (art. 106 del Testo Unico Bancario) e Confidi minori (art. 112 del TUB) iscritti in un elenco gestito da un specifico Organismo. Vari confidi hanno costituito dei fondi specifici, finanziati dal Ministero dell’Economia delle Finanze, per contrastare l’usura nel settore imprenditoriale (L. 108/96), soprattutto per la tutela delle piccole e medie imprese.

Il Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza - D.Lgs. 14/2019, come successivamente modificato dai decreti correttivi, offre, invece, al debitore in grave difficoltà (consumatore, piccolo imprenditore o professionista e ai soggetti non fallibili) delle vie d'uscita:

- Ristrutturazione dei debiti del consumatore, attraverso un Organismo di Composizione della Crisi (OCC), con un piano di rimborso parziale ai creditori (es. il 30% dell'importo totale dei debiti in 5 anni). Una volta approvato dal Giudice, blocca le azioni legali dei creditori. La normativa prevede una valutazione preliminare di fattibilità da parte dell'OCC e consente, in caso di insostenibilità del piano, la possibile conversione in liquidazione controllata. L'aspetto positivo di questa possibilità è la decisione unilaterale del giudice, senza la necessità di acquisire il parere favorevole dei creditori. Liquidazione controllata del patrimonio: quando non è possibile fare un piano di rimborso, si può procedere alla vendita dei beni del debitore (esclusi i beni vitali come la casa di abitazione, se di modesto valore) per pagare i creditori. A tutela dei creditori, nel caso il debitore dovesse recuperare una sufficiente capacità reddituale, nei quattro anni successivi l'accordo, dovrà essere effettuato il rimborso, solitamente parziale, dell'indebitamento. È la procedura più utilizzata.
- Esdebitazione dell'incapiente: in assenza di beni da liquidare e di reddito sufficiente per un piano di rimborso, è possibile chiedere la cancellazione (esonero) dei debiti residui. È una possibilità concessa, in linea di massima, una sola volta nella vita e solo a chi agisce in buona fede.

I piccoli imprenditori (artigiani, commercianti, lavoratori autonomi ecc.) possono accedere, sempre nell'ambito dello stesso Codice della Crisi, al Concordato minore, una procedura semplificata attraverso una proposta di piano di pagamento, anche parziale, ai creditori, spesso con la prosecuzione dell'attività (in continuità) o con l'apporto di risorse esterne.

Tutte queste procedure (giudiziali) presentano requisiti di accesso, tempi e costi specifici sui quali è necessario acquisire un parere competente ed eventualmente i necessari servizi professionali, come ad esempio:

- verifica circa i requisiti (soggettivi e oggettivi) per accedere alla procedura;
- raccolta della documentazione necessaria sulla situazione economica e patrimoniale;
- elenco del passivo (debiti), dell'attivo (patrimonio) e degli atti di disposizione compiuti negli ultimi 5 anni;
- stesura della prima bozza del piano da proporre ai creditori, o del piano di liquidazione
- inoltro della domanda all'OCC;
- predisposizione e deposito della relazione debitoria del richiedente e della capacità, o meno di far fronte, anche parzialmente, all'impegno assunto, presso di Tribunale di residenza
- omologa del Tribunale;
- attuazione del piano;
- esdebitazione,

Va anche ricordato che non sempre i creditori vantano pretese legittime ed è opportuno, prima di affrontare un programma di recupero del sovraindebitamento, quale che sia, far verificare la congruità e validità delle singole richieste di pagamento, un compito che ~~comunque anche~~ l'OCC svolgerà.

1.5 La richiesta di aiuto e le promesse di facile soluzione

Valutare la situazione e le possibili soluzioni è un esercizio che richiede competenza giuridica/finanziaria ed esperienza nelle procedure: normalmente, è necessario rivolgersi a persone qualificate e specializzate sul problema, anche per evitare rischi importanti come la prescrizione di un diritto o la perdita di un'opportunità. Quanto più precoce è la richiesta di aiuto, ~~inoltre,~~ tanto meno saranno precluse le soluzioni a disposizione e meno complessa sarà la strada da fare.

Vi sono varie possibilità di ricorrere ad un aiuto qualificato:

- l'avvocato o il commercialista già conosciuto o consigliato da amici e parenti può essere un riferimento, ma potrebbe anche mancare di alcune competenze o di una casistica tale da potersi definire esperto. Alcuni professionisti, anche attratti dall'onorario sostanzioso che la gravità del problema sembra legittimare, si occupano di assistenza ai debitori in modo occasionale e probabilmente inadeguato;
- l'agenzia debiti: società specializzata che spesso promette soluzioni brillanti e veloci, quanto irrealistiche. Ce ne sono tante, troppe, ed è un mondo complesso, come vedremo nei prossimi paragrafi;
- l'associazione di consumatori impegnata per la prevenzione del sovraindebitamento e la consulenza al debito: ve ne sono varie, con maggiore o minore specializzazione sul versante giudiziale, oltre alle fondazioni antiusura ed altri enti del Terzo Settore. Adiconsum e Movimento Difesa del Cittadino hanno lunga e provata esperienza e decine di sportelli aperti per una consulenza gratuita, disinteressata e qualificata.

Cap. 2: Le agenzie debiti: quante, quali, come operano

2.1 Il censimento realizzato da Adiconsum

PREMESSA

Le informazioni riportate in questo capitolo derivano da una rassegna di siti web, profili social, materiale pubblicitario e recensioni online riconducibili ad operatori che offrono servizi di consulenza sul debito. I contenuti sono stati anonimizzati e non consentono l'identificazione di singoli soggetti. Le descrizioni hanno natura esemplificativa e non costituiscono né accuse né accertamenti su specifiche realtà aziendali.

Mediante un'attività di *desk research*, condotta sul web, abbiamo censito le agenzie debiti a livello nazionale, oltre ad alcune società "ibride" che svolgono anche servizi di assistenza ai debitori ed alcune organizzazioni "non profit" di cui parleremo più avanti. Naturalmente, la consulenza al debito è svolta anche dalla maggior parte dei commercialisti e degli avvocati civilisti (prevalentemente offerto ai propri clienti e tramite passaparola), ma non è di questo che ci occuperemo in questa sede.

L'oggetto dell'indagine è stato il mondo delle agenzie specializzate (società aventi ad oggetto specificamente ed esclusivamente questa attività) che promuovono il proprio servizio di risoluzione e rinegoziazione del debito in modo attivo, ampio e diretto al pubblico generale. Ne abbiamo individuate una quarantina, più due o tre che hanno cessato l'attività ed alcuni operatori specialisti dell'area dei prestiti di consolidamento (che tuttavia sono anche trattati da banche e società finanziarie).

Box - Il consolidamento debiti

Il mutuo di consolidamento debiti è un finanziamento ipotecario (non fondiario) che permette di riunire in un'unica rata diversi prestiti o finanziamenti già in corso.

I principali vantaggi consistono nel:

- avere un solo piano di rimborso da gestire,
- ottenere quasi sempre una rata mensile più contenuta,
- beneficiare di un tasso d'interesse generalmente più favorevole rispetto alla media dei finanziamenti precedenti,
- poter scegliere una durata complessiva più lunga,
- migliorare così la sostenibilità del debito e la pianificazione finanziaria personale o familiare.

Questo tipo di mutuo può essere richiesto sia da privati (persone fisiche) che da aziende o società (persone giuridiche). Di solito presenta un costo medio più elevato rispetto ai normali mutui immobiliari per l'acquisto della prima casa, proprio perché la banca lo considera un'operazione più rischiosa: viene infatti concesso a chi è già pesantemente indebitato e, molto probabilmente, sta avendo difficoltà a onorare regolarmente gli impegni in essere.

Nella pratica, per ottenere il mutuo di consolidamento è quasi sempre necessario indicare alla banca tutti i creditori (finanziarie, banche, ex datore di lavoro per cessione del quinto, ecc.) che verranno estinti con il denaro erogato.

La banca applicherà sostanzialmente le stesse regole e gli stessi criteri di istruttoria previsti per gli altri mutui ipotecari.

Al momento della stipula è possibile richiedere anche una quota di liquidità aggiuntiva per coprire altre necessità personali o familiari. Ovviamente tale importo extra è subordinato alla capacità di rimborso complessiva del cliente: la banca non concederà mai liquidità supplementare che porti il debito oltre i limiti di sostenibilità per il mutuatario.

La vocazione commerciale di alcune di queste società spinge a fare battage pubblicitari imponenti, in qualche caso con eventi online (webinar o conferenze in presenza, ma anche ad attivare collaborazioni con iniziative benefiche e creare legami con il mondo della politica e del sociale, alla ricerca di una legittimazione come "difensori dei più deboli".

Sono stati visitati i siti Internet e i profili social di queste agenzie, registrando le presentazioni e descrizioni dei servizi, le promesse e le testimonianze o casi risolti citati, consultate ove disponibili le recensioni online da parte dei consumatori e raccolte informazioni su eventuali procedimenti AGCM, contenziosi in sede civile o esposti alle Procure, le inchieste giornalistiche o le denunce delle associazioni dei consumatori. Un lavoro che ha individuato certamente solo una parte dell'immensa mole di documenti esistente.

Va detto che non necessariamente le agenzie debiti sanzionate in passato operano ancora in modo scorretto e non necessariamente sono trasparenti e oneste quelle che invece non hanno avuto procedimenti: dipende dal fatto che qualcuno abbia denunciato o dal numero di clienti indignati. Vale la pena di sottolineare che in più di un caso la segnalazione AGCM per pratica commerciale scorretta (inclusa la pubblicità ingannevole) è stata fatta da un'altra agenzia debiti, concorrente. Analogamente, nei siti web delle Debt Agency oggetto dell'indagine vi sono frequentemente richiami alla necessità di fare attenzione e non cadere nelle mani di aziende scorrette o veri e propri truffatori, con lunghe dissertazioni sulle pratiche ingannevoli adottate, sulla poca trasparenza in materia di costi, sulle clausole contrattuali inique, sui rischi e sui costi di "sbagliare consulenti", con annessi consigli e rassicurazioni "interessate" sul fatto di essere ben diversi da quei concorrenti additati.

Si è proceduto, infine, ad un confronto fra le descrizioni dei servizi, le percentuali di risoluzione vantate e i tempi dichiarati, i costi ove disponibili (questi ultimi ottenuti quasi esclusivamente in modo indiretto, attraverso le testimonianze negative di clienti insoddisfatti, a parte la prima consulenza che a volte ha una tariffa fissa comunicata sul sito web). In qualche caso, è stato possibile individuare collegamenti oppure origine comune fra due o più siti internet che pur avendo un diverso nominativo facevano capo alla stessa società o allo stesso titolare.

Invitiamo i lettori a segnalarci eventuali ulteriori pratiche ingannevoli o aggressive, messe in atto dalle agenzie debiti e non individuate da questa indagine: è una base di conoscenza comune che può crescere nel tempo ed aiutare più persone ad evitare di finire vittime di quello che in più di qualche caso si è rivelato uno "sciacallaggio" costoso, immorale e a volte così dannoso da poter compromettere definitivamente una situazione debitoria già critica.

IMPORTANTE: questo lavoro si limita a riferire quanto osservato nel corso dell'analisi dei siti web, dei profili social e delle pubblicità delle agenzie debiti, evidenziandone il carattere fortemente ottimistico rispetto alla possibilità di soluzione effettive stimate dai nostri esperti. Abbiamo anonimizzato le recensioni dei clienti prese online, sia rispetto all'identificabilità dei clienti che dei professionisti e delle loro società. Nessuna delle frasi qui riportate va intesa come riferibile ad una pratica scorretta, ad una frode o qualsivoglia altro reato, tutte valutazioni che sono a norma di legge rimesse al giudice.

2.2 Pubblicità online: web e social media

Una ricerca sui motori web, inserendo semplici parole chiave come agenzia debiti, aiuto debiti, consulenza debitori ecc., ha restituito molti link a siti web e profili Social, alcuni che riportavano agli stessi soggetti, mostrando un mondo di messaggi rassicuranti, entusiastici ed alcune volte francamente poco credibili: viene da pensare che il soggetto sovraindebitato sia considerato spesso come straordinariamente ingenuo, oppure così disperato da voler credere a qualsiasi possibilità, anche la più irrealistica.

Era prevedibile che ci imbattessimo diffusamente, analizzando la comunicazione commerciale delle agenzie, in messaggi che fanno leva sul sentimento di disperazione, sul senso di ingiustizia subita da chi incolpevolmente si ritrova sovraindebitato, sul desiderio di recupero della dignità e riabilitazione anche sociale. Abbastanza prevedibili le frasi retoriche aventi ad oggetto:

la prospettiva di un futuro senza debiti: *“Parla con i nostri esperti e inizia oggi il tuo percorso verso la libertà finanziaria”; “puoi concretamente risolvere i tuoi problemi, ripianare i tuoi impegni finanziari e riuscire ad eliminare il “chiodo fisso” dei debiti che ti riempie di ansie e tensioni.” ; Benvenuto nel tuo futuro senza debiti”.*

- l’offerta di una comprensione e un sostegno che i creditori non concedono: *“per noi le persone valgono molto più dei loro debiti”; “Ti sostiene dall’ansia e dallo stress che banche e finanziarie ti creano, perché i tuoi creditori non tengono conto delle tue difficoltà economiche”; “concedere una seconda opportunità a chiunque aspiri a liberarsi dai propri debiti, poiché crediamo nelle persone e nella loro volontà di ricominciare.”; “Sappiamo bene cosa significa essere segnalati...soprattutto quando, molto probabilmente, non è colpa tua!”;*
- l’offerta di sollevare dall’onere di gestire le pressioni psicologiche dei creditori: *“Gestione dei recuperatori del credito per tuo conto (non sarà più un tuo problema)”*

Meno scontato, allo stesso tempo, imbattersi in un vero e proprio trionfalismo, in cui i professionisti si vantano di aver fatto cancellare quasi con un colpo di spugna debiti per centinaia di migliaia di euro, appellandosi a vizi formali o attuando strategie ostruzionistiche. In particolare, si parla sistematicamente, senza specificare condizioni limitative, requisiti ed altre forme di cautela, di:

- *“cancellare tutti i debiti”*
- *“salvare i beni immobiliari”*
- *“bloccare il pignoramento di stipendio o conto corrente”*
- *“bloccare tutte le procedure esecutive in atto”*

Le pubblicità delle agenzie che promettono di *“far pagare meno della metà”* o *“azzerare i debiti”* e *“bloccare per sempre i creditori”* sono spesso costruite su slogan ingannevoli e aspettative irrealistiche. Molte di queste realtà giocano sull’ansia dei debitori, presentando come automatismi procedure che in realtà richiedono valutazioni legali complesse, negoziazioni difficili e risultati tutt’altro che garantiti. Il saldo e stralcio viene spesso venduto come una soluzione certa e totale, quando invece dipende dalla disponibilità del creditore e dalla situazione economico-giuridica del debito oggetto di negoziazione.

Allo stesso modo, la “contestazione delle pretese creditorie” viene talvolta pubblicizzata come un modo per annullare ogni obbligo, mentre nella pratica serve solo in casi specifici e documentati, richiedendo spesso anche un’azione presso l’Arbitro bancario e finanziario, una procedura di conciliazione, un procedimento civile davanti al giudice che attesti la non congruità o non legittimità delle somme richieste, soprattutto in presenza di atti esecutivi. Il rischio è che il consumatore, attratto da promesse di liberazione facile, veloce e totale, finisca per pagare parcelle elevate senza ottenere i benefici prospettati.

Senza contare (ne discuteremo più avanti sul piano etico) la preoccupante retorica anti-legalitaria che presenta come legittimo il non pagare i propri debiti ogni volta che si intravede un appiglio burocratico, ignorando l’obbligo – giuridico e morale - di onorare contratti, tributi e impegni assunti verso chi ha prestato denaro o fornito beni e servizi sulla base della fiducia.

Riportiamo qui alcune delle promesse e delle asserzioni con cui tentano di accreditarsi come nettamente superiori agli altri professionisti del settore:

- *“bisogna avere potere di negoziazione, bisogna conoscere le disposizioni di legge in materia legale e amministrativa, avere buoni contatti e relazioni maturate ed alimentate nel lungo periodo”;*
- *“Portiamo la pratica fino alla sentenza del giudice, che nella nostra esperienza comporta l'estinzione totale o parziale del debito nel 99,8% dei casi”.*
- *“riceviamo incarichi diretti dai Tribunali italiani, a conferma della nostra affidabilità e competenza. Siamo 20 Professionisti, con incarichi ufficiali dai Tribunali come Curatori, Commissari e Liquidatori giudiziali, esperti nella crisi d'impresa e situazioni debitorie”. (Qui si lascia quasi intendere di avere influenza e conoscenze negli ambiti dove la pratica di esdebitazione sarà valutata e approvata o meno).*
- *“ha salvato più di 170 famiglie negoziando debiti per più di 82 milioni di euro”. (Qui dividendo si ottiene una media di oltre 482.000 euro a famiglia, poco verosimile)*
- *“La nostra struttura vanta migliaia di casi gestiti e il 100% di omologhe ottenute”*
- *“Grazie all'aiuto dei nostri Specialisti, hanno ottenuto una riduzione del 93% del debito pagando solo 150€ al mese per 3 anni.”*

In un caso ci siamo imbattuti in una curiosa descrizione del servizio come altamente tecnologizzato ed automatizzato: *“Per raggiungere l'obiettivo dell'abbattimento del debito dei privati sono utilizzati anche strumenti di machine learning e di Big data, così da arrivare alla creazione di piani di rientro personalizzati”.* Ci chiediamo se ci sia del vero e quale differenza sostanziale possa fare.

La maggior parte dei siti web che abbiamo visionato hanno un blog o una pagina dove presunti clienti che hanno risolto la propria situazione debitoria testimoniano gratitudine:

- *“Ero disperata, ma [XXX] è riuscita a salvarmi in soli 40 giorni. E per di più è stato tutto gratuito. Ancora non ci credo. Devo loro la mia vita!”*
- *“Da 598.427,83 € a 18.000€ da corrispondere in 36 rate da 500 € al mese”.*
- *“€ 1.103.000,00 di debito cancellati per sempre; 3 Finanziamenti estinti; In meno di 3 mesi”*
- *“Salvare la casa, con uno stralcio dell' 86%, si può. Questa è l'incredibile soluzione a cui neppure i nostri clienti coinvolti avrebbero mai sperato.”*

Qualcuno, contraddittoriamente, prima riferisce che “Gli esiti dipendono da fattori esterni (documentazione, capienza, consenso dei creditori/autorità)”, poi però porta come esempio del proprio servizio casi di saldo e stralcio miracoloso, senza specificare che magari gli abbattimenti straordinari dipendevano da condizioni del tutto particolari, come in questo esempio: *“Quando il nostro cliente si è rivolto a noi, la situazione sembrava ormai senza speranza. Aveva perso la sua casa, venduta all'asta per un importo che non era bastato a coprire il debito. [...] era stata avviata una nuova procedura esecutiva presso terzi. Il debito residuo ammontava a 183.643,94 euro. È stato in quel momento che il nostro team è intervenuto con determinazione, competenza e strategia. Dopo trattative complesse ed un lavoro intenso di mediazione, siamo riusciti a raggiungere un risultato straordinario: la chiusura definitiva della posizione con il pagamento di soli 20.000 euro. Un accordo che ha consentito al nostro cliente di liberarsi da un peso enorme, di chiudere finalmente un capitolo doloroso e di guardare al futuro con serenità”.*

Qualche operatore è attivo nel saldo e stralcio immobiliare, rispetto al quale in seguito discuteremo i potenziali benefici e le criticità: *“Stimiamo il tuo immobile, facendoti scoprire il suo corretto valore contro il rischio deprezzamento dell’asta in Tribunale; negoziando il tuo debito cancellando tutte le ipoteche sull’immobile; valorizziamo l’immobile grazie al nostro network di agenzie e paghiamo la tua % di incasso”*. In possibile conflitto di interessi, lo stesso operatore invita potenziali investitori a fare un buon affare acquistando l’immobile del consumatore esecutato: *“Il saldo e stralcio immobiliare rappresenta una possibilità di acquisto vantaggiosa per chi è interessato a un immobile. Spesso, gli immobili coinvolti in un accordo di saldo e stralcio sono venduti a prezzi significativamente inferiori rispetto al loro valore di mercato, poiché il creditore preferisce incassare subito una somma ridotta piuttosto che procedere con azioni legali che potrebbero durare anni”*.

Non mancano gli avvertimenti tesi a suscitare ansia di sbagliare consulente, allo stesso tempo accreditandosi come i più qualificati: *“Se la pratica di esdebitazione aderisce ai criteri previsti dalla normativa, il giudice si limita a mettere in atto un percorso prestabilito dalla legge stessa. Se viene rifiutata è perché c’è un errore nella stesura della pratica e per i 5 anni successivi non puoi più ripresentarla in tribunale, perdendo la tua occasione di liberarti dai debiti.”*

Numerosi siti mettono in guardia i potenziali clienti rispetto alle agenzie debiti truffaldine o incompetenti, spesso dedicando al tema molte pagine, offrendo link a inchieste giornalistiche, articoli di giornale e sentenze. Sono frequenti i casi di pubblicità comparativa, basati soprattutto sugli “scandali” emersi. Tuttavia, il fatto che un operatore additi un altro evidenziandone la scorrettezza non è di per sé sufficiente a garantire la sua affidabilità.

Alcuni altri claim pubblicitari “discutibili”:

- *“Operiamo in tutta Italia con un metodo a distanza che ci permette di intervenire in qualunque situazione debitoria”*. In realtà altre agenzie sottolineano l’impossibilità di operare a distanza nelle procedure giudiziali.
- *“Siamo gli unici in Italia a seguirti da vicino per farti accedere alle procedure di sovraindebitamento ed applicare un regime agevolato che renderanno tali procedure sostenibili per te”*. (Cosa significa applicare un regime agevolato? Da chi?)

A riprova del marketing spinto in questo settore, che evidentemente è piuttosto remunerativo, notiamo che alcuni operatori si comportano quasi come un pronto soccorso, offrendo una disponibilità francamente inconsueta per uno studio professionale o un’agenzia di servizi o di consulenza: *“Siamo aperti tutti i giorni dell’anno, festività comprese. Orario 8.00 / 21:00 (7 giorni su 7)”*. Se da una parte è vero che il consumatore preoccupato da azioni esecutive e da una situazione debitoria fuori controllo può sentire in qualsiasi momento il bisogno di una consulenza immediata, dall’altra viene da pensare che questa disponibilità “illimitata” sia accompagnata da parcelle impegnative. Più di una recensione fra quelle negative che abbiamo analizzato, infatti, riferiva che il debitore era stato costretto a firmare una cessione del quinto o una delegazione di pagamento o effetti cambiari per garantire il pagamento al professionista che lo stava assistendo nell’esdebitazione.

Un’ultima annotazione: i fiumi di parole che riempiono le pagine web e social di queste agenzie sono spesso pieni di errori sintattici e grammaticali, indice di una scarsa accuratezza redazionale e forse anche scarsa preparazione linguistica delle persone cui si deve affidare la rappresentanza presso tribunali e creditori di diritti ed interessi importanti, anzi vitali.

2.3 Il problema delle false recensioni e falsi articoli di stampa

Molte agenzie che operano nel settore del sovraindebitamento alimentano la propria credibilità attraverso recensioni positive false e pseudo-articoli di stampa creati ad arte. Le recensioni, spesso pubblicate in massa in brevi periodi su piattaforme che non eseguono verifiche di autenticità dell'esperienza di acquisto, ripetono gli stessi schemi narrativi e non riportano dati verificabili sui risultati ottenuti.

A riprova di questa circostanza, abbiamo notato che le recensioni si dividono spesso in modo netto fra quelle estremamente positive e quelle totalmente negative, senza alcuna testimonianza che offra una valutazione intermedia. È vero che in un ambito a forte valenza emotiva le reali opinioni dei consumatori possono essere polarizzate, ma la completa assenza di giudizi equilibrati suggerisce la presenza di contenuti positivi artefatti, costruiti per orientare la percezione pubblica, mentre le recensioni negative molto più credibilmente raccontano esperienze autentiche.

E' da notare che alcuni operatori reagiscono con comportamenti molto scorretti alle recensioni negative:

- replicando in modo estremamente ostile e riferendo con dovizia di particolari la situazione giuridica ed economica del cliente, accompagnata da giudizi severi sull'entità del debito e sugli errori commessi, nonché talvolta persino da una certa derisione. Se il consumatore si è identificato pubblicamente con il proprio nome già nel postare la recensione, questo comportamento prefigura un'evidente violazione della sua privacy da parte del professionista.
- Rispondendo che l'autore della recensione non risulta loro cliente e che deve rimuoverla: un'agenzia che su Trustpilot ha totalizzato ben 190 recensioni ad 1 stella su 5, a tutti ha risposto con questo messaggio standard.
- con frasi intimidatorie, diffide a smentire o rettificare la recensione e minacce di azione legale per risarcimento del danno di immagine o per l'esazione della parcella.
- chiedendo alla piattaforma di rimuovere le recensioni negative a pena di denuncia e richiesta di rimozione d'ufficio su decisione del giudice: la piattaforma non ha interesse ad affrontare azioni legali e molti consumatori lamentano la rimozione di recensioni negative precedentemente pubblicate.

Parallelamente, compaiono online "articoli" e presunte "interviste" ai titolari di agenzie e consulenti, che imitano il tono giornalistico e si presentano graficamente come articoli di stampa, ma provengono da siti privi di una reale redazione: testi celebrativi in cui un presunto cronista, più che informare, svolge un ruolo promozionale, magnificando i successi dell'agenzia nel risolvere situazioni di debito gravissime, in modo rapido e definitivo. Si tratta di pubblicità occulta, vietata come pratica commerciale scorretta, in cui l'editore in cambio di denaro pubblica notizie false. Questo ecosistema di comunicazione artificiale contribuisce a creare un'immagine di affidabilità non meritata, confondendo i consumatori più vulnerabili e ostacolando una valutazione consapevole dei rischi e dei costi dei servizi offerti.

Anche in questo caso, le dinamiche descritte non sono attribuite a singole realtà, ma rappresentano criticità emerse dall'analisi di materiale pubblicamente disponibile.

2.4 Le varie tipologie di assistenza delle agenzie debiti

Quasi tutte (in modo autonomo o in partnership con società finanziarie, studi legali, agenzie immobiliari) offrono una vasta gamma di servizi ai debitori per la soluzione dei problemi di sovraindebitamento. Strategie, metodi e procedure che si applicano in modo alternativo o complementare fra loro, in base alla situazione di partenza:

- saldo e stralcio: l'agenzia entra in trattativa con i creditori per arrivare ad un accordo in cui il debito viene ridotto a una somma inferiore, sostenibile per il debitore e accettabile per i creditori. Normalmente l'accordo prevede un pagamento in unica soluzione o limitato numero di rate
- conversione del pignoramento: si richiede di sospendere la procedura esecutiva attraverso un pagamento iniziale di un sesto del debito e la possibilità di saldare il resto in rate fino a 48 mesi. È una soluzione praticabile da chi ha un debito gestibile e desidera guadagnare tempo prezioso per organizzare un piano di recupero
- prestito di consolidamento per estinguere altri debiti: alcuni operatori lo promuovono, slealmente, come accessibile anche a protestati, pignorati e cattivi pagatori. Comporta una rata unica, minore della somma delle rate per i debiti in essere, con allungamento dei tempi e aumento delle spese per interessi;
- cessione del quinto dello stipendio/della pensione o delegazione di pagamento (quest'ultima per dipendenti pubblici, in aggiunta alla cessione del quinto ed entro il 40% totale dello stipendio netto). L'affidabilità è garantita dalla trattenuta diretta sulla retribuzione, per il personale in attività, sul TFR in caso di mancato pagamento, sulla pensione per le persone in quiescenza e dalle coperture assicurative, che riducono il rischio di insolvenza, rendendolo accessibile anche a chi ha una storia creditizia non perfetta. Una proposta scorretta, in quanto anche per la cessione del quinto e per la delegazione deve essere effettuata la valutazione del merito creditizio, che evidenzia la correttezza o meno dei rapporti creditizi passati e presenti, influenzando la decisione del finanziatore nel decidere il prestito;
- vendita volontaria dell'immobile o saldo e stralcio immobiliare o cartolarizzazione sociale (quest'ultima trattata solo da alcune agenzie);
- accesso a una delle tre procedure giudiziali: ristrutturazione dei debiti del consumatore, liquidazione controllata del patrimonio: esdebitazione del debitore incapiente

Si tratta, in larga parte, di strumenti giuridicamente legittimi, che tuttavia richiedono competenze tecniche elevate e un'attenta valutazione caso per caso. Il rischio principale per il consumatore è di vederne enfatizzati i benefici, senza un'adeguata illustrazione dei limiti e dei costi.

2.5 Rischi e questioni di etica, tra frodi ai creditori e frodi ai clienti sovraindebitati

In ognuna delle tipologie di servizio sopra elencate sono presenti rischi inerenti la scelta della soluzione più appropriata al caso ed alle esigenze e possibilità del debitore, la corretta esecuzione delle procedure, la conoscenza approfondita delle norme e delle prassi, l'esperienza e la buona fede del professionista. La materia, del resto, è complessa sotto il profilo tecnico-giuridico, finanziario e di mercato: leggendo articoli in rete si apprende che esistono corsi di anche solo due giornate per aspiranti consulenti del debito, anche privi di laurea in materie economiche o giuridiche, con l'evidente risultato di immettere sul mercato operatori decisamente impreparati. Per non parlare di quelli che – sia pure Project “FEELING” – GA n. 101196644 — SMP-CONS-2024-DA

eventualmente competenti – sono senza scrupoli e mirano esclusivamente a realizzare forti guadagni a scapito sia dei creditori che dei debitori.

Prendiamo il caso del saldo e stralcio dei debiti: la più pubblicizzata delle soluzioni per chi si trova in una condizione di sovraindebitamento. A parte le promesse eccessivamente ottimistiche di abbattimento che abbiamo riferito in precedenza, destinate in molti casi a deludere il consumatore indebitato, vi sono rischi che riguardano il deterioramento della situazione debitoria e i costi eccessivi, la volontà finale di accettarlo totalmente della banca finanziatrice, oltre purtroppo alla possibilità di incorrere in vere e proprie truffe.

Alcune agenzie, infatti, non avviano alcuna reale trattativa, ma invitano il cliente a sospendere i pagamenti sostenendo che “è strategico”, puntando cioè al deterioramento del credito, nella speranza che il creditore diventi più disponibile a negoziare: leggiamo su un sito: *“Le pratiche a saldo e stralcio possono richiedere tempi prolungati perché non sempre i creditori accettano al primo tentativo e serve ritentare quando il credito viene ceduto ad altro soggetto, cosa che spesso richiede parecchi mesi”*. Tuttavia, il consumatore dovrebbe essere reso edotto dei rischi di questo deterioramento, che comporta costi e pericoli e, certamente, aggrava la sua posizione. In alcuni casi le agenzie – così riferiscono le testimonianze dei consumatori - sostengono di aver raggiunto un accordo per la cancellazione totale del debito a fronte della quale non vi sono più pagamenti da fare (a parte alcune migliaia di euro per l'onorario dell'agenzia, naturalmente) mentre si scoprirà in seguito che non hanno affatto contattato i creditori. Questa strategia, oltre a essere ingannevole, può accelerare l'avvio di procedure esecutive che il debitore scoprirà solo anni dopo, quando i danni sono ormai irreversibili e la parcella dell'agenzia già pagata. In altri casi, l'agenzia con questo sistema ottiene uno “sconto” sul debito che risulta inferiore al costo della parcella, generando un risultato economicamente sfavorevole rispetto a ciò che il cliente avrebbe potuto ottenere autonomamente o con un professionista qualificato, senza dover affrontare atti esecutivi.

Non mancano poi pratiche ancora più gravi, come la richiesta di versare le presunte “rate” del saldo e stralcio direttamente all'agenzia o su fantomatici “portafogli” che sono sempre conti intestati all'agenzia, senza fornire alcuna prova dell'esistenza di un accordo con i creditori e del trasferimento di queste somme in conformità all'accordo: una tattica che talvolta si conclude con l'impossibilità di contattare l'agenzia, i cui consulenti si rendono irreperibili dopo aver incassato tutto il possibile. Qui siamo nel campo di condotte che possono integrare ipotesi di frode a danno del debitore, di cui esistono documentate testimonianze su stampa e media. Non sempre abbiamo contezza della situazione fraudolenta, perché potrebbero essere in corso accertamenti giudiziari oppure la questione è rimasta in ambito privato: è comunque un elemento di rischio la proposta di sostituirsi ai creditori da parte dell'agenzia: *“Estingui i tuoi debiti pagando con un importo inferiore. Esito entro 24 ore - Pagamenti sostenibili - Riduzione dell'importo totale - Vantaggio immediato. Cosa succede se smetto di pagare? [XXX] non applica nessuna mora o penalità per il ritardo dei versamenti mensili. Tuttavia, la durata del tuo programma potrebbe allungarsi rispetto a ciò che era stato pattuito inizialmente”*.

Altre condotte scorrette riscontrate includono l'uso di contratti opachi e penali sproporzionate, la promessa di ottimi esiti garantiti (impossibili da garantire a priori in una trattativa), la presentazione di documenti manipolati o interpretabili in modo soggettivo per far credere che l'accordo sia imminente, e la continua richiesta di anticipi aggiuntivi per “spese legali” non documentate. Riguardo alle penali

previste nel contratto (per il ritardato pagamento degli onorari dell'agenzia) appare curioso che a "strozzare" la persona sovraindebitata provveda proprio chi prometteva di difenderla dai creditori: apprendiamo, nel corso dell'indagine, di decreti ingiuntivi e società di recupero crediti scatenate contro il malcapitato cliente, cambiali, cessioni del quinto e delegazioni di pagamento che l'agenzia fa stipulare in proprio favore invece che in favore dei creditori, che dovrebbero invece essere una priorità.

Molto spesso l'anticipo versato dal consumatore viene presentato inizialmente come l'unica spesa da sostenere per la consulenza, ma si rivela ben presto il corrispettivo di una semplice consultazione delle banche dati (debiti con il fisco, sistemi di informazioni creditizie, conservatoria dei registri immobiliari), o al più di una sommaria analisi della situazione debitoria e delle risorse che il debitore può mobilitare per la soluzione, in seguito alla quale si viene presi in carico o meno per l'assistenza, a seconda della presumibile remuneratività del lavoro per l'agenzia. A quel punto viene presentato il contratto di incarico all'agenzia, spesso scarso quanto oneroso, poco chiaro non soltanto nelle garanzie minime di risultato, se presenti, nella durata, ma persino nel dettaglio delle attività da svolgere, e decisamente vago nelle tanto pubblicizzate clausole "soddisfatti o rimborsati" che sono praticamente sempre inconsistenti. In aggiunta, a volte c'è anche il mandato al legale consigliato dall'agenzia.

Un ultimo aspetto, critico sotto il profilo dell'etica: si leggono spesso nei messaggi promozionali o nella presentazione dei servizi delle agenzie debiti frasi del tipo

- *"Come non pagare i debiti";*
- *"Come pagare i debiti senza soldi"*
- *"Ti difendiamo da azioni di banche e finanziarie con i nostri legali."*

Anche in danno ai creditori, purtroppo, si registrano agli onori delle cronache casi di frode: sottrazione di beni alla legittima esecuzione, fallimenti pilotati, o altre pratiche che comunque sia pure non configurando reato sono scorrette, come proporre un accordo a saldo e stralcio accettabile per il creditore, versare la prima rata per interrompere le azioni esecutive e poi non pagare più, guadagnando il tempo necessario (e l'aggravio di spese demotivante) perché il creditore ricominci da capo tutta la procedura di riscossione.

Naturalmente, anche se suggeriti e pilotati dall'agenzia debiti, i comportamenti opportunistici e scorretti non sono certo ben valutati dal giudice in sede di procedura per esdebitazione: il debitore in buona fede che non riesce a pagare deve essere aiutato, il "furbetto" no.

In numerosi siti web di agenzie debiti abbiamo trovato frasi che ammiccavano alla possibilità di contestare debiti, cartelle esattoriali e altre pendenze "in punta di diritto" – una cosa in qualche caso specifico può essere giusta ed opportuna (errori e vizi sostanziali, ad esempio), ma molto spesso non lo è. Leggiamo: *"2,091 Ricorsi Presentati. 84 Difensori Patrimoniali. Abbiamo trasformato, attraverso un percorso formativo ad hoc e un costante confronto con il nostro team legale, la figura del Consulente in Difensore Patrimoniale. Oggi, queste figure sono dei veri e propri Professionisti con conoscenze e competenze nella Gestione e nella Difesa del Patrimonio degli Imprenditori dalle aggressioni di Agenzia delle Entrate ed Ex Equitalia. 73 Vizi riscontrati. Sono presenti nell'87% delle cartelle esattoriali: i vizi di forma e di notifica annullano "in punta di diritto" debiti e azioni esecutive emesse da ex Equitalia, con sentenze nero su bianco."* Certamente i vizi di forma e di notifica non dovrebbero esserci, ma neanche è accettabile esortare chi ha debiti con il fisco a cercare scappatoie per non pagare, condannando la collettività a ripianare i suoi debiti con l'erario, sulle spalle di chi ha trattenute alla fonte, ad esempio.

Peraltro, la figura del difensore patrimoniale, “inventata” dalle stesse agenzie, non è legalmente definita e sembra una definizione “di fantasia”.

Tutti questi elementi rendono essenziale, per il consumatore, verificare con attenzione la serietà del soggetto a cui si affida per la gestione della crisi debitoria e pretendere trasparenza totale su costi, tempi, procedure, iniziative e risultati realisticamente ottenibili.

Per ogni e qualsiasi attività di negoziazione, ricorso, accordo, istanza svolta nell’ambito dell’incarico, bisogna pretendere attività tracciabile, scritta e sempre autorizzata espressamente dal diretto interessato. Ogni e qualsiasi pagamento deve essere fatto direttamente dal debitore al creditore con uno strumento di pagamento tracciabile (ad esempio, bonifico): evitare assolutamente di consegnare soldi all’agenzia che fa da tramite con il creditore (elevato rischio di non farli arrivare a destinazione).

BOX: situazioni poco chiare e segnali di scarsa trasparenza o conflitti di interesse

Ecco un elenco sintetico dei “campanelli d’allarme” che devono mettere in guardia rispetto alla serietà e professionalità dell’agenzia debiti.

- *Sul sito web non si trovano riferimenti e dati di contatto indirizzo, email e telefono) ma solo un web form da compilare per essere ricontattati (possibile che non vogliano essere rintracciabili).*
- *Offrono servizi di assistenza sia a debitori esecutati che a investitori immobiliari in aste (possibile conflitto di interessi nella vendita dell’immobile esecutato*
- *Promettono saldo e stralcio oltre il 70-80% del debito*
- *Sono collegati a mediatori creditizi che offrono prestiti di consolidamento*
- *Sono collegati a fondazioni, associazioni o altri enti del terzo settore/non profit che dovrebbero invece essere totalmente indipendenti dalle agenzie debiti*
- *Utilizzano in modo sistematico messaggi allarmistici (“ultima occasione”, “domani potrebbe essere troppo tardi”) per indurre a firmare immediatamente il contratto.*
- *Non consentono al consumatore di ottenere copia integrale della documentazione prima della firma, o rifiutano di lasciare tempo per una valutazione esterna (es. da parte di un’associazione di consumatori o di un consulente di fiducia).*

2.6 I costi e le condizioni contrattuali

Affrontiamo ora la questione dei costi. Le tariffe variano dai 180 ai 650 euro per il primo esame della situazione (a volte è effettivamente gratuito, ma in quel caso sommario e senza consultazione di banche dati o documenti); il costo davvero imponente è quello contenuto nel contratto (e molti consumatori lamentano di essersi visti addebitare spese per la prima consulenza pubblicizzata come gratuita, dopo averne usufruito ma aver successivamente declinato la firma del contratto per la spesa eccessiva o per le modalità di pagamento non sostenibili).

Si va dai 3.000 euro, per i casi più semplici, agli 11.000 euro, per i casi più complessi o per l’assistenza delle agenzie più note, con aggiunta di una percentuale variabile, che può essere calcolata sul montante dei debiti trattati (in questo caso intorno al 5%) o del risparmio (abbattimento del debito) conseguito con le negoziazioni o le procedure giudiziali, o ancora sul valore di immobili eventualmente salvati dall’asta (in questi ultimi due casi si arriva anche al 25% del valore “salvato”). Per fare un esempio, un

debito di 100.000 euro per mutuo in sofferenza, rinegoziato con la banca a 70.000 euro con saldo e stralcio, potrebbe costare al consumatore 5.000 euro di onorari e altri 7.500 euro di provvigioni sul risparmio conseguito, con l'effetto di dimezzare o quasi il risultato economico dell'intera operazione: a quel punto il consumatore avrebbe potuto risparmiare lo stesso trattando da solo, con ogni probabilità.

Purtroppo, questi costi non sono mai, o quasi mai, esplicitati sul sito web, sulle pagine di FAQ, sui blog delle agenzie debiti. Al contrario, è pressoché costante la promozione dei servizi come a costo zero o remunerati solo a lavoro concluso con successo: *“NESSUN COSTO INIZIALE e NIENTE ANTICIPO! il nostro compenso sarà una piccola percentuale a PROBLEMA RISOLTO, che verrà calcolata solo sulla parte di finanziamento che riusciremo a farti risparmiare”*. Le lamentele dei consumatori – sui vari operatori del settore – vanno in un'altra direzione.

In un caso abbiamo rilevato l'esplicitazione del costo della consulenza iniziale, resa anche online, *“al costo di soli 199 € per un'ora di analisi approfondita e dettagliata”*. Va precisato che, in assenza di delega esplicita firmata dal debitore, le agenzie debiti possono consultare solamente le banche dati pubbliche, come ad esempio la conservatoria dei registi immobiliari, ma non i sistemi di informazioni creditizie ed altre banche dati private.

L'assenza di un quadro normativo specifico sui compensi in questo settore rende ancora più importante, per il consumatore, farsi consegnare sempre un preventivo scritto, dettagliato e comparabile con altre offerte, evitando firme affrettate basate su promesse generiche.

2.7 L'analisi delle pratiche commerciali messe in atto

Abbiamo già diffusamente incontrato, nei paragrafi precedenti, pratiche poco corrette e comportamenti poco trasparenti. Riassumiamo qui le pratiche che sono classificabili come PCS (pratiche commerciali scorrette):

- Promettere – sapendo di ingannare – una soluzione più favorevole di quella realisticamente ottenibile per attrarre il cliente
- Fingere di offrire un servizio gratuito almeno per l'operato stragiudiziale, quando il pagamento è soltanto differito e il prezzo non è comunicato prima né ancorato a parametri oggettivi di quantificazione del lavoro
- Ottenere con l'inganno la firma del contratto senza illustrare oneri, vincoli, rischi e modalità operative adottate dal professionista in dettaglio
- Esercitare pressione psicologica, paventando possibile peggioramento della situazione se non si avvia subito l'assistenza, per indurre la persona indebitata al conferimento dell'incarico senza avere il tempo di valutare alternative o di comprendere bene il servizio e il contratto
- Vantare l'offerta di una garanzia “soddisfatti o rimborsati” quando di fatto è inconsistente
- Assumere un mandato di negoziazione a saldo e stralcio con i creditori e far credere al cliente che le trattative sono in corso, quando in realtà si aspetta semplicemente il deterioramento del credito per tentare di abbattere l'importo una volta ceduto a terzi dal creditore, sapendo che nel frattempo intervengono costi aggiuntivi e rischi di azioni esecutive

- Mantenere il cliente all'oscuro degli accordi con i creditori e farsi pagare direttamente le somme corrispondenti alle rate, dichiarando di girarle ai creditori. Questo comportamento è scorretto anche se i soldi non vengono trattenuti dall'agenzia debiti, perché è poco trasparente
- Far firmare cambiali, delegazioni di pagamento o cessioni del quinto a fronte di un contratto iniquo, in cui il professionista si impegna unicamente all'esame dei documenti iniziale. Le ampie rassicurazioni ottenute a voce si dimostrano poi false.
- Agire contemporaneamente in rappresentanza del consumatore esecutato e nell'interesse di un acquirente in una vendita a saldo e stralcio con offerta pre-asta immobiliare (conflitto di interessi)
- Non portare il consumatore a conoscenza della possibilità che il credito ceduto a terzi determini la permanenza nel registro dei cattivi pagatori anche se si è proceduto a pagare
- Nascondere al consumatore che un accordo di saldo e stralcio prevede, oltre al pagamento immediato, una parte differita che andrà pagata in seguito
- Far credere che tutti i debiti fiscali possano essere negoziati in saldo e stralcio (non è così)

Le condotte elencate rappresentano, sul piano teorico e alla luce della giurisprudenza e dei provvedimenti AGCM, possibili ipotesi di pratiche commerciali scorrette. L'eventuale sussistenza di tali condotte nella realtà concreta è rimessa alle verifiche delle Autorità competenti.

2.8 Le storie dei consumatori ingannati, trovate nelle recensioni online

Ci limitiamo a riportare fedelmente (solo anonimizzate) le recensioni trovate online che richiamano alcune delle pratiche e dei rischi che abbiamo individuato e segnalato.

Va detto che a fronte di recensioni negative in misura variabile, da un operatore all'altro, tra l'1% e il 50% di quelle presenti, abbiamo preso solamente quelle negative. Questo risponde sia all'esigenza di evidenziare quelle che riferiscono possibili problemi, sia al fatto che trattandosi di piattaforme che non eseguono verifiche di autenticità potrebbero essercene di false (sono notoriamente più frequenti quelle false positive che quelle negative).

Le dichiarazioni che seguono rappresentano il punto di vista dei singoli autori e non attestano la veridicità dei fatti descritti. Vengono riportate a scopo esemplificativo, senza attribuzione a specifici operatori.

“Ti chiedono 10 mila euro prima di iniziare la pratica, cosa che già dovrebbe far insospettire, per chi si trova in una posizione debitoria grave. Ti incentivano a pagare anche se sei in difficoltà piano piano, anche se mettono nel contratto una clausola che dice di versare l'intero importo in 10 mesi massimo. Tu magari, preso dalla situazione di difficoltà, inizi ma non riesci a finire di pagare. Continuano ad incentivarti a finire di pagare, nonostante la clausola sia scaduta”. (Nel testo che segue, il consumatore descrive questi comportamenti in termini estremamente duri, definendoli “degni di sciacalli” e invitando altri utenti a “stare alla larga”.

- *“State lontano è una truffa ti fregano solo soldi come hanno fatto con me, non sono sinceri di quello che ti dicono dopo aver pagato 275 euro mi hanno chiesto altri 1.800 euro e prima mi avevano detto*

che era tutto compreso poi ti dicono di fare una chiamata in videoconferenza e ti negano quello che avevate pattuito quindi state alla larga”

- *“quello che mi hanno proposto riuscivo a farlo da solo. Ho speso 4.500 €. senza risultati. Inoltre nell'arco di 15 mesi la mia pratica non è stata seguita”*
- *“Dovreste mettere meno 10stelle. Avevo 2 finanziamenti, pagavo regolarmente con RID bancario, quando non riuscendo più a sostenere le rate ho avuto la felice idea di rivolgermi a questi signori, chiedendo di fare abbassare l'importo delle rate, per prima cosa mi hanno detto di sospendere i pagamenti e chiudere i RID, intanto in 10 mesi ho pagato a loro, mi hanno detto ora aspettiamo che ci contattano i creditori, tranquillo ci penseremo noi a parlare con loro, ma quali creditori erano i recupero crediti, cosa si sono detti non lo so. Dopo quasi 2 anni mi ritrovo i 2 finanziamenti in pignoramenti, segnalato al CRIF, e quasi 8.000 € di interessi e spese legali, la somma dei finanziamenti era 8.500 €, a voi il pensiero”.*
- *“Solo dopo essermi rivolta ad uno studio serio, ho capito che mi stavano truffando. Ho dato loro 450 al mese per 10 mesi, totale 4.500€ e non hanno risolto nulla. [XXX] mi hanno ingannato. Tramite lo studio che mi segue ora provvederemo a deposito di denuncia”*
- *“Fin da subito ho notato conteggi errati e informazioni poco chiare. Per esempio, su una delle pratiche mi è stato proposto un piano di rientro cambiario che, sommato a quanto avevo già pagato nel tempo, superava l'importo originario del debito, ma lo studio pretendeva il 15% più iva dello sconto sugli interessi risparmiati ed eventuali azioni giudiziarie evitate [...] Alla fine ho dovuto fare un saldo e stralcio, per chiudere definitivamente il rapporto con lo studio, ma resto convinto che il servizio reso non abbia giustificato i costi richiesti (1.800 euro per 4 posizioni, anzi 3) né il modo in cui è stato gestito.”*

2.9 Inchieste giornalistiche e casi di frode balzati all'onore delle cronache, Provvedimenti AGCM per PCS in questo ambito

Negli ultimi 20-25 anni sono stati diversi i casi di inchiesta giornalistica, sentenza di un giudice o sanzione dell'Antitrust che hanno acceso i riflettori su pratiche commerciali scorrette, truffe, pericoli e costi di un servizio che ha registrato una crescita importante, in un settore il cui fatturato è di molti milioni di euro l'anno, nel nostro Paese.

Non abbiamo approfondito questo aspetto perché la nostra indagine è stata diretta, sul campo. Riportiamo qui, a titolo esemplificativo, alcuni “scandali” che hanno avuto risonanza mediatica.

Questi sono alcuni procedimenti di condanna da parte dell'AGCM di agenzie debiti:

- PS7682 - Agenzia Debiti-Consulenza Finanziaria;
- PS9223 - Ufficio Emergenza Debiti-Ristrutturazione Debiti,
- PS8279 - CIR - Consulenza Finanziaria.
- Più indietro nel tempo il caso di SDL Centro Studi del 2013, PB783 - SDL Centro Studi - Consulenti legali, prima sanzionata AGCM, poi dichiarata fallita, un caso segnalato all'Autorità da Adiconsum.

Tutti i procedimenti citati sono desunti da documentazione ufficiale pubblicata dall'AGCM e sono richiamati qui esclusivamente come precedenti storici in materia di pratiche commerciali scorrette in questo settore

BOX - La testimonianza dell'esperto – Una riflessione su mercato, eredità e soluzioni

A cura di Giancarlo Cupane *Esperto di comunicazione digitale e Segretario Generale di AMA (Associazione di categoria rappresentata nel Consiglio dei Partecipanti dell'Organismo di Vigilanza sugli intermediari del credito)*

In qualità di esperto di comunicazione digitale, con una lunga carriera al servizio di banche, intermediari finanziari e del credito – e avendo collaborato occasionalmente con agenzie debiti che ritenevo più serie per consulenze in ambito pubblicitario – sento il dovere di confermare quanto evidenziato in questo report: i comportamenti anomali, aggressivi ed eticamente discutibili di moltissimi operatori del settore sono una realtà tangibile e preoccupante.

1. Un'eredità tossica

Le distorsioni che osserviamo oggi non nascono dal nulla, ma sono il retaggio diretto di due grandi operatori del passato che hanno segnato negativamente il mercato:

- **Agenzia Debiti:** Il soggetto che ha introdotto la logica aggressiva dei costi basati sulla percentuale della "massa gestita" o del "risparmio promesso". È fondamentale sottolineare il termine *promesso*, perché tali risultati erano spesso irraggiungibili. L'autorità giudiziaria ne dispose, di fatto, la chiusura proprio per lo squilibrio tra una forza commerciale imponente (centinaia di addetti) e un ufficio *operations* per le trattative con le banche quasi inesistente.
- **Studio SDL:** Focalizzato esclusivamente sulla contestazione degli interessi usurari e basato su un aggressivo modello commerciale di *network marketing*.

Oggi, molti dei venditori formati in quelle realtà hanno aperto proprie agenzie, piccole o grandi, ereditandone i modelli comportamentali scorretti e la medesima retorica.

2. Il limite del Terzo Settore e la "mancata cultura d'impresa"

Pur concordando con le critiche del report verso questi soggetti, vedo un punto debole nella soluzione proposta di affidarsi esclusivamente al terzo settore o alle associazioni dei consumatori.

Il problema non è solo la mancata specializzazione (che già affligge molti avvocati e commercialisti che si improvvisano esperti), ma soprattutto+ l'inevitabile assenza di cultura d'impresa, di efficacia nel mantenimento della relazione con l'assistito e di efficienti processi aziendali.

Aiutare un indebitato è tecnicamente ed operativamente complesso. Molti clienti sono "difficili da aiutare" non per mancanza di volontà, ma per la loro condizione psicologica e tecnica:

- Spesso non hanno i documenti originali dei finanziamenti.
- Non ritirano la posta o i solleciti.
- Hanno una percezione ottimistica e distorta del proprio bilancio familiare.

Per gestire questa massa di persone serve un'organizzazione per processi industriali e una capacità di marketing che il terzo settore raramente possiede. I modelli che funzionano sono quelli che accettano di lavorare anche con documentazione minima, ricostruendo le posizioni direttamente presso i creditori e accompagnando per mano il soggetto in una “discovery” progressiva, senza lasciarlo cadere nel fatalismo del “lasciamo perdere” di fronte alle difficoltà burocratiche o alla presa d'atto che la soluzione reale non sarà così miracolosa come sperato. Questo tipo di attività ha costi importanti che devono essere riconosciuti se si vuole un servizio efficiente.

3. La via della vigilanza: il modello OAM

La soluzione non è impedire l'operatività alle agenzie commerciali, ma **regolamentarle e vigilare su di esse**.

L'esempio perfetto è quello degli intermediari del credito: da quando sono stati regolamentati e vigilati dall'**OAM (Organismo degli Agenti e dei Mediatori)**, il settore si è professionalizzato, i costi si sono ridotti e sono diventati proporzionali all'attività svolta.

Per il servizio di assistenza agli indebitati serve lo stesso approccio:

1. **Organizzazioni efficienti:** Dotate di processi industriali e formazione adeguata.
2. **Vigilanza reale:** Un organismo (che potrebbe essere l'OAM stesso o uno nuovo dedicato, purché finanziato correttamente) che controlli concretamente l'operato delle agenzie.

Senza vigilanza, il rischio è lasciare i cittadini davanti a un bivio pericoloso: da un lato agenzie commerciali scorrette, dall'altro enti del terzo settore pieni di buone intenzioni ma inefficaci per complessità tecnica, o avvocati non specializzati che finiscono per replicare le medesime pratiche opache a costi elevati.

2.10 La casa all'asta? Saldo e stralcio immobiliare vs cartolarizzazione sociale

L'acquisto tramite saldo e stralcio consiste in una compravendita in cui un soggetto terzo compra l'immobile sottoposto a pignoramento direttamente dal debitore esecutato, autorizzato alla trattativa, versando tutto o parte del corrispettivo direttamente al creditore. In questo modo il creditore, ottenuto il pagamento concordato, presenta formale rinuncia alla procedura esecutiva e all'eventuale ulteriore recupero del credito, determinando la chiusura del pignoramento.

Per il debitore ciò comporta la perdita della proprietà della casa, ma anche la possibilità di azzerare o ridurre in modo significativo l'esposizione debitoria, che spesso non verrebbe soddisfatta

nemmeno attraverso l'asta giudiziaria. L'acquirente, dal canto suo, ottiene l'immobile senza dover partecipare a una gara competitiva, evitando i rischi e le incertezze tipiche della vendita forzata.

I rischi si nascondono dietro la possibilità che l'agenzia cui il debitore si è affidato sia poco trasparente e intenda realizzare un'operazione speculativa, trattenendo per sé una quota rilevante della differenza tra il prezzo di vendita e il debito saldato. Così, spesso l'immobile viene ceduto a un prezzo molto inferiore al suo valore reale, e il debitore perde l'opportunità di ottenere una somma più equa dalla vendita. Se chi gestisce l'operazione è motivato solo da profitti facili, può spingere per una svendita rapida — con alto guadagno per sé — dimenticando gli interessi effettivi del debitore. Abbiamo rilevato in rete, come accennato in precedenza, casi di agenzie che offrono contemporaneamente servizi ai debitori per il saldo e stralcio immobiliare, e servizi a potenziali investitori per accedere a vendite in pre-asta di questo tipo (con declamata garanzia di fare un ottimo affare), in pieno conflitto di interessi.

Leggiamo su un sito web: *“Troviamo direttamente noi l'acquirente o se necessario acquisteremo temporaneamente noi l'immobile in modo da soddisfare immediatamente tutti i creditori.”* Altrove, un professionista ci avverte dei pericoli di queste formule e sottolinea (citando statistiche preoccupanti) che a volte l'agenzia debiti offre al suo cliente esecutato il denaro necessario a realizzare l'operazione di saldo e stralcio, chiedendone la restituzione in breve tempo, con rate elevate e difficilmente sostenibili: nel contratto si prevede, allo stesso tempo, che in caso di mancato pagamento delle rate il professionista entri in possesso della casa, che – casualmente – viene valutata ampiamente al di sotto del suo valore reale.

Un fattore che determina spesso la decisione del consumatore di accettare la vendita in saldo e stralcio immobiliare della casa di abitazione è la promessa di fargliela “riacquistare” o di consentirgli di rimanere come inquilino (formule rent-to buy) ma spesso senza offrire garanzie contrattuali serie e inequivocabili. Queste promesse perciò possono rivelarsi vane: l'acquirente potrebbe in seguito rifiutare di restituire l'immobile o rimetterlo in vendita, lasciando il debitore senza casa.

Esiste anche il rischio – in caso di professionisti poco preparati - di errori procedurali o giuridici: mancata verifica di tutti i creditori, errata valutazione dell'immobile, accordi non formalizzati correttamente, e quindi possibilità che il pignoramento non venga davvero annullato o che l'asta venga riattivata.

Con questa operazione, non c'è certezza che lo stralcio sia sufficiente per estinguere i debiti. I creditori residui potranno proseguire tutte le azioni già avviate contro il debitore per il residuo credito.

E' diversa la procedura di cartolarizzazione sociale, che vede coinvolti più soggetti ed è regolata da norme precise: è un meccanismo attraverso il quale un immobile pignorato (spesso la casa di abitazione del debitore) viene acquistato da una società veicolo (SPV) nell'ambito di un'operazione di gestione di crediti deteriorati. Successivamente, l'immobile può essere messo a disposizione del debitore tramite contratti di locazione a canone concordato, con la possibilità, in alcuni modelli, di riacquisto futuro a condizioni stabilite nel contratto originario di vendite e di rent to buy (rent to buy). In questo schema è obbligatorio l'intervento di una Associazione di Promozione sociale per

assistere il debitore nelle procedure, collaborando con l'SPV per favorire la continuità abitativa e ridurre l'impatto delle procedure esecutive sulle famiglie vulnerabili.

Un'operazione utile nei principi normativi, ma di difficile traduzione pratica, in quanto, i tempi concessi per il riacquisto, 3-5 anni, sono troppo brevi per consentire il risanamento di posizioni debitore fortemente deteriorate.

Va sottolineato che si tratta di strumenti e modelli operativi eterogenei, non oggetto di una disciplina organica unitaria: la reale efficacia sociale dipende dalla qualità dei progetti, dalla sostenibilità dei canoni e dalla trasparenza degli operatori coinvolti.

Aspetto	Cartolarizzazione Sociale	Saldo e Stralcio Immobiliare
Finalità principale	Mantenere il debitore nella casa tramite locazione calmierata e possibile riacquisto.	Vendere l'immobile prima dell'asta per estinguere (in parte o totalmente) il debito.
Chi acquista l'immobile	Una società veicolo (SPV) o ente con finalità sociali, spesso collegato alla gestione di crediti deteriorati.	Un acquirente privato (investitore) che compra con forte sconto rispetto al mercato.
Esito abitativo per il debitore	Può restare nell'immobile come inquilino e, in alcuni modelli, ricomprarlo in futuro.	Perde immediatamente la casa e deve trasferirsi; nessuna possibilità di permanenza o riacquisto.
Impatto economico	Canone di affitto moderato, con una quota accantonata quale eventuale anticipo nel caso di riacquisto; possibilità di riscatto a prezzo calmierato.	Sconto ottenuto sul debito, ma nessun ritorno economico per il debitore dalla vendita.
Benefici principali	Continuità abitativa; chiusura strutturata della posizione debitoria; minore impatto sociale.	Rapidità dell'operazione; possibilità, ma non certezza, di liberarsi dal debito a condizioni negoziate.
Criticità e rischi	Regolamentazione condizionante, tempi brevi per poter ricorrere al rent to buy e scarsa trasparenza di alcuni operatori.	Prezzo di vendita spesso molto basso; rischio di agenzie disoneste; perdita della casa; trattative non garantite; possibili errori procedurali.
Profilo degli operatori	Enti sociali, SPV, fondazioni: qualità molto variabile a seconda del progetto.	Agenzie immobiliari, investitori, "agenzie debiti": spesso soggetti non qualificati sul piano legale.
Chi tutela il debitore	Dipende dal progetto: talvolta partecipazione di enti sociali o notai, ma senza un controllo pubblico strutturato.	Nessuna tutela specifica: tutto dipende dalla correttezza dell'agenzia e dalla qualità dell'accordo.
Quando può essere utile	Per famiglie con reddito modesto che desiderano restare nella casa e sostenere un canone.	Per debitori che vogliono chiudere rapidamente la procedura e accettano di lasciare l'immobile.

Cap. 3 Tra costi e rischi, ne vale la pena? Vie alternative per affrontare le situazioni di sovraindebitamento

3.1 Il Fondo di prevenzione Usura

Il Fondo di Prevenzione dell'Usura e del Sovraindebitamento, istituito dalla L.108/1996, aiuta famiglie e imprese in difficoltà economica ad accedere a prestiti agevolati garantiti dallo Stato. Questi finanziamenti, concessi tramite banche convenzionate, servono a consolidare i debiti e a ripristinare la stabilità finanziaria, prevenendo il rischio di usura.

La gestione del Fondo è affidata ai Confidi e alle Associazioni/Fondazioni antiusura accreditate dal MEF, che valutano le richieste e decidono se concedere le garanzie: tra queste c'è Adiconsum.

Il Fondo Adiconsum può garantire prestiti fino a 50.000 euro, rimborsabili in massimo 10 anni, con rate sostenibili rispetto al reddito familiare. Tuttavia, sempre più richiedenti hanno debiti superiori a questa soglia: circa un quarto supera gli 80.000 euro. Quando il debito totale eccede il limite garantibile, si tenta di ridurlo tramite accordi a saldo e stralcio. In alcuni casi la garanzia copre solo i debiti extra-mutuo. Solo circa 1 richiedente su 4 in media ottiene l'approvazione, poiché la mancanza anche di un solo requisito comporta, per regolamento del Ministero dell'Economia e della Finanza, il rigetto della domanda. L'intervento deve essere risolutivo e non temporaneo: se non ripristina la capacità finanziaria, aumenta il rischio di nuove difficoltà e contribuisce all'esaurimento delle risorse del Fondo. Inoltre, il MEF non reintegra adeguatamente la dotazione, limitando la possibilità di nuovi interventi.

- 3.2 I rimedi giudiziali: procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento

Se la situazione debitoria è insostenibile, la legge (il Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza - D.Lgs. 14/2019) offre delle vie d'uscita:

- **Ristrutturazione dei debiti del consumatore:** è la procedura principale per i privati. Con l'aiuto di un Organismo di Composizione della Crisi (OCC), si propone un piano di rimborso dei creditori. Se il giudice lo approva, il debitore è protetto da azioni legali dei creditori.
- **Liquidazione controllata del patrimonio:** se non è possibile proporre un piano di rimborso, si può chiedere la vendita dei beni del debitore (esclusi i beni vitali come la casa di modesto valore) per pagare i creditori. È la procedura più utilizzata.
- **Esdebitazione per l'incapiente:** se non ci sono beni da liquidare e non si ha un reddito sufficiente per un piano di rimborso, si può chiedere la cancellazione (esonero) dei debiti residui. È una possibilità concessa, in linea di massima, una sola volta nella vita e solo a chi agisce in buona fede.

Per piccoli imprenditori e professionisti è disponibile anche il **Concordato Minore**, che consente di ristrutturare i debiti o liquidare l'attività in modo ordinato, sulla base di un piano sottoposto all'approvazione dei creditori e all'omologa del Tribunale.



3.3 Conclusioni

Rivolgersi a un'agenzia di consulenza debiti può sembrare la soluzione più immediata, ma bisogna essere consapevoli dei costi, dei rischi e degli aspetti di incertezza. La scelta migliore è invece iniziare con una verifica di fattibilità delle varie soluzioni presso un'associazione di consumatori (servizio gratuito e specializzato presso i 10 sportelli Adiconsum ed MDC del progetto Feeling), che offre un primo orientamento imparziale e tutela l'interesse del cittadino e verifica l'applicabilità dei vari strumenti offerti dal sistema pubblico di prevenzione e protezione. In alcune regioni sono stati istituiti specifici fondi per l'assistenza e la consulenza da parte delle amministrazioni.

Solo dopo aver valutato bene la propria situazione è possibile avviare la procedura più idonea con un professionista serio, trasparente e senza costi nascosti, in grado di seguire ogni passaggio in modo corretto, sempre tenendo aggiornato il consumatore e facendolo partecipare a tutte le decisioni su tempi e modi del percorso. Questa combinazione - controllo preliminare con un ente indipendente e gestione tecnico-legale affidata a un esperto qualificato - permette di evitare brutte sorprese e imboccare un percorso realmente efficace per il superamento dei debiti.

COS'È FEELING?

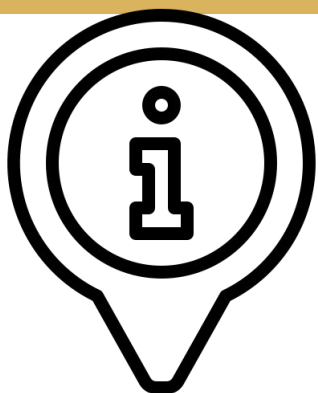
Il progetto Feeling – Financial Education and Empowerment to Lower Indebtedness is Game-changing, nasce dalla collaborazione tra **Adi-consum e Movimento Difesa del Cittadino**, associazioni dei consumatori da sempre impegnate nel supporto alle famiglie in difficoltà finanziaria.

È finanziato dalla Commissione Europea DG Just, nell'ambito delle azioni del Single Market Programme per i consumatori.

La sua missione è diffondere la cultura finanziaria e fornire strumenti per prevenire e affrontare il **sovraindebitamento**, un fenomeno che in Italia coinvolge milioni di famiglie e che può avere effetti non solo economici ma anche sociali.

Al centro del progetto ci sono le persone: l'obiettivo è aiutarle a gestire il denaro in modo consapevole, proteggersi dai rischi e costruire basi solide per il futuro.





GLI SPORTELLI DEL PROGETTO FEELING

Affidati ai consulenti specialisti del debito messi a disposizione dal progetto Feeling: sono operatori esperti in diritto del consumo che hanno approfondito questa materia e ricevuto ulteriore formazione e aggiornamento nell'ambito del progetto, per aiutare le persone in situazione di sovraindebitamento a trovare una via d'uscita razionale, anche beneficiando degli strumenti e delle procedure legali messe a disposizione dallo Stato.

L'assistenza, la consulenza e i materiali informativi sono totalmente gratuiti (non il patrocinio in giudizio, naturalmente, per il quale occorre sempre incaricare un legale) e non è richiesta iscrizione alle due associazioni.

CHI SIAMO

ADICONSUM

Adiconsum è un'associazione di promozione sociale senza scopo di lucro, impegnata nella tutela dei consumatori e nella promozione di un consumo responsabile e sostenibile. Opera su tutto il territorio nazionale, offrendo assistenza e supporto ai cittadini in vari ambiti, tra cui energia, trasporti, sanità e ambiente.

www.adiconsum.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO (MDC)

MDC è un'associazione nazionale dedicata alla difesa dei diritti dei cittadini e alla tutela dei consumatori. Si impegna a contrastare abusi burocratici e pratiche commerciali scorrette, offrendo consulenza e supporto legale ai cittadini.

www.difesadelcittadino.it



Chiedi informazioni, assistenza e consulenza personalizzata in modo gratuito, riservato e facilmente accessibile:

- Contatta il Punto di contatto nazionale per un primo orientamento e per essere indirizzato allo sportello più vicino al numero **800161647**
- Prenota un appuntamento presso uno dei 10 sportelli FEELING presenti sul territorio inviando un'email a **info@mdc.it** oppure **contatta lo sportello territoriale di consulenza al debito più vicino a te:**

marche@mdc.it	Ascoli Piceno
lecce@adiconsum.it	Lecce
canavese@mdc.it	Leini (TO)
oristano@adiconsum.it	Oristano
palermotrapani@adiconsum.it	Palermo
abruzzo@mdc.it	Pescara
pistoia@mdc.it	Pistoia
mdc.basilicata@gmail.com	Potenza
info@adiconsum.it	Roma
verona@adiconsum.it	Verona

Inquadra il QR code o usa il link per conoscere meglio il progetto



<https://tinyurl.com/Adiconsum-Feeling>



<https://tinyurl.com/MDC-Feeling>

