



75°
fondazione USARCI

TUTELA AGENTE DI COMMERCIO

*Manuale per
diritti, doveri e...
SUCCESSO!*

realizzato da
E. Santarelli



U.S.A.R.C.I.
Teramo



E.Santarelli

TUTELA AGENTE DI COMMERCIO

*Manuale per
diritti, doveri e... SUCCESSO*





INDICE

Parte Prima: Il Rapporto di Agenzia

Capitolo 1: DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO DI AGENZIA

- 1.1 Inquadramento giuridico del rapporto di agenzia
- 1.2 Elementi essenziali del contratto di agenzia
- 1.3 Distinzione tra Agente di Commercio e procacciatore d'affari

Capitolo 2: DIRITTI E OBBLIGHI DELL' AGENTE DI COMMERCIO

- 2.1 Diritti dell'Agente
- 2.2 Obblighi dell'Agente

Capitolo 3: DISCIPLINA NORMATIVA ED ACCORDI ECONOMICI COLLETTIVI

- 3.1 Riferimenti normativi
- 3.2 Accordi Economici Collettivi (AEC)
- 3.3 Il ruolo delle associazioni di categoria

Parte Seconda: Tutela dei Diritti e Recupero Crediti

Capitolo 4: LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO CON LE MANDANTI

- 4.1 Strategie per la risoluzione bonaria delle controversie
- 4.2 Vertenza sindacale
- 4.3 Conciliazione sindacale



Capitolo 5: STRUMENTI PER IL RECUPERO CREDITI

5.1 Messa in mora formale

5.2 Ingiunzione di pagamento

5.3 Esecuzione forzata

5.4 Assistenza legale per il recupero crediti

Capitolo 6: L' IMPORTANZA DELL' ASSISTENZA DELL' AVVOCATO ESPERTO

6.1 Vantaggi di affidarsi a un professionista esperto

6.2 Competenze e strumenti a disposizione dell'avvocato

6.3 Casi concreti e giurisprudenza di riferimento

Parte Terza: Massimizzare il Successo Professionale

Capitolo 7: LA PROFESSIONALITA' DELL' AGENTE DI COMMERCIO

7.1 Importanza dell'aggiornamento professionale e della formazione continua

7.2 Codice deontologico dell'Agente

7.3 Qualità relazionali e competenze commerciali

Capitolo 8: EFFICACIA DEL MARKETING E PROMOZIONE

8.2 Strumenti digitali per il potenziamento della visibilità

8.3 Tecniche di vendita persuasiva

Capitolo 9: LA GESTIONE EFFICACE DEL TEMPO E DELLE RISORSE

9.1 Pianificazione strategica e organizzazione del lavoro

9.2 Gestione delle attività e delle priorità

Saluti



Giustino D'Innocenzo, delegato provinciale Teramo

Con grande piacere e orgoglio presento questo manuale: "**Tutela Agente di Commercio. Manuale per diritti, doveri e... SUCCESSO**". Un'opera che vuole rappresentare un punto di riferimento fondamentale per tutti i Colleghi Agenti di Commercio che operano nel nostro territorio teramano e OLTRE.

Questo manuale, nasce con l'obiettivo di fornire gli strumenti e le conoscenze indispensabili e necessarie per affrontare le sfide del mercato, valorizzare il proprio ruolo professionale e costruire un percorso lavorativo solido e proficuo.

Tra le pagine, i Colleghi Agenti troveranno una guida completa e aggiornata sui loro diritti e doveri, sulle normative vigenti e sugli Accordi Economici Collettivi di settore.

Un'attenzione particolare è stata dedicata al marketing e alla promozione efficace, con consigli pratici e strumenti digitali per aumentare la visibilità online e raggiungere un pubblico più ampio.

Invito tutti gli Agenti a leggere attentamente questo manuale e a farne un uso proficuo per la loro attività professionale. Sono certo che sarà un valido alleato nel loro percorso di crescita e di successo.

Con i migliori saluti,



Introduzione



Giovanni Di Pietro, Presidente Nazionale USARCI

La Professionalità dell'Agente Commerciale

*La base teorica della **professionalità** è fondamentale per garantire la corretta pratica dell'attività di agenzia commerciale.*

*Si compone di diversi elementi, tra cui l'**etica** e la **deontologia** professionale.*

***L'etica** professionale riguarda i principi morali e i valori che guidano il comportamento di un professionista, garantendo un agire corretto nei confronti dei clienti, dei colleghi e della società nel suo complesso.*

***La deontologia**, invece, si occupa delle norme e dei codici di condotta specifici di una professione. Questi codici regolamentano i doveri e le responsabilità del professionista, in questo caso gli **AEC** (Accordi Economici Collettivi) stabiliscono gli standard e le regole giuridiche ed etiche da seguire. La conoscenza e l'applicazione di questi principi e delle regole deontologiche sono fondamentali per una pratica lavorativa di qualità che tutela i diritti degli agenti*



PREFAZIONE

La professione di Agente di Commercio rappresenta un ruolo chiave nel panorama commerciale, svolgendo un'opera di collegamento tra le imprese produttrici e la rete distributiva. Tuttavia, l'attività dell'Agente non è priva di sfide, tra cui la tutela dei propri diritti economici e la gestione di eventuali controversie con le mandanti.

Questo manuale nasce con l'obiettivo di fornire agli Agenti di Commercio una guida completa e aggiornata sulla normativa vigente, sui loro diritti e doveri, nonché sulle strategie da adottare per tutelare al meglio i propri interessi e massimizzare il proprio successo professionale.

E.S.



Parte Prima

Il Rapporto di Agenzia



Capitolo 1

Definizione e caratteristiche del rapporto di agenzia

1.1 *Inquadramento giuridico del rapporto di agenzia*

Il rapporto di agenzia è un contratto con il quale una parte (preponente) incarica l'altra (agente) di promuovere la conclusione di contratti per suo conto con terzi (clienti). L'agente opera in modo autonomo, senza vincolo di subordinazione, e percepisce una provvigione sulle vendite realizzate grazie al suo operato.

1.2 *Elementi essenziali del contratto di agenzia*

Gli elementi essenziali del contratto di agenzia sono:

- **Attività di promozione:** l'agente si impegna a promuovere la conclusione di contratti per conto del preponente.
- **Autonomia dell'agente:** l'agente opera in modo autonomo, senza vincolo di subordinazione gerarchica.
- **Provvigione:** l'agente ha diritto a una provvigione sulle vendite realizzate grazie al suo operato.

1.3 *Distinzione tra Agente di Commercio e procacciatore d'affari*

La figura dell'Agente di Commercio si distingue da quella del procacciatore d'affari per alcuni aspetti fondamentali:

- **Stabilità del rapporto:** il rapporto di agenzia è generalmente caratterizzato da una certa stabilità nel tempo, mentre il procacciatore d'affari opera in modo occasionale.
- **Esclusiva territoriale:** l'agente può avere una zona di esclusiva territoriale per la promozione dei prodotti del preponente, mentre il procacciatore d'affari opera su un territorio non definito.
- **Obblighi di informazione:** l'agente ha l'obbligo di informare il preponente sull'andamento della sua attività, mentre il procacciatore d'affari non ha tale obbligo.



Capitolo 2

Diritti e obblighi dell'Agente di Commercio

2.1 Diritti dell'Agente

L'Agente di Commercio ha una serie di diritti previsti dalla legge e dagli Accordi Economici Collettivi (AEC) di settore, tra cui:

- **Diritto alle provvigioni:** l'agente ha diritto a una provvigione sulle vendite realizzate grazie al suo operato. La provvigione è calcolata in base a una percentuale sul fatturato o su altri parametri stabiliti nel contratto.
- **Diritto all'indennità di fine rapporto:** in caso di cessazione del rapporto di agenzia, l'agente ha diritto a un'indennità di fine rapporto commisurata alla sua anzianità di servizio e al volume d'affari generato.
- **Diritto alla tutela previdenziale:** l'agente è iscritto all'INPS e ha diritto alle prestazioni previdenziali e assistenziali previste dalla legge.

2.2 Obblighi dell'Agente

L'Agente di Commercio ha una serie di obblighi previsti dalla legge e dagli AEC di settore, tra cui:

- **Obbligo di diligenza:** l'agente deve svolgere la sua attività con diligenza e professionalità, impegnandosi a promuovere al meglio i prodotti del preponente.
- **Obbligo di fedeltà:** l'agente deve mantenere la segretezza sulle informazioni riservate del preponente e non deve divulgarle a terzi.
- **Obbligo di riservatezza:** l'agente deve mantenere la riservatezza sui dati dei clienti del preponente e non deve utilizzarli per scopi personali o per conto di terzi.



Capitolo 3

Disciplina normativa e Accordi Economici Collettivi

3.1 Riferimenti normativi

La disciplina del rapporto di agenzia è contenuta in diverse fonti normative, tra cui:

- **Normativa Europea n° 86/653:** regola a livello Europeo la disciplina del rapporto di agenzia commerciale.
- **Codice civile:** gli articoli dal 1742 al 1752 del codice civile disciplinano i principi generali del rapporto di agenzia.
- **AEC (Accordi Economici Collettivi):** equivalenti ai contratti collettivi di lavoro; si suddividono in AEC industria, Commercio, Confartigianato, Piccola e media industria e si applicano solo alle parti, agenti e mandanti, che sono iscritti alle rispettive associazioni.
- **Leggi speciali:** alcune leggi speciali integrano la disciplina codicistica, come la Legge 3 maggio 1985, n. 204 "Disciplina del rapporto di agenzia e rappresentanza commerciale".
- **Regolamenti:** i regolamenti emanati dalle Camere di Commercio possono disciplinare aspetti specifici del rapporto di agenzia, come le modalità di iscrizione al Registro Agenti di Commercio.
- **Legge 12/72** Natura e compiti dell'Ente nazionale di assistenza per gli agenti e rappresentanti di commercio ENASARCO e riordinamento del trattamento pensionistico integrativo a favore
-

3.2 Accordi Economici Collettivi (AEC)

Gli Accordi Economici Collettivi (AEC) di settore integrano la disciplina codicistica e stabiliscono norme specifiche per il rapporto di agenzia in un determinato settore merceologico. Gli AEC definiscono, ad esempio, i tempi e modi di pagamento delle provvigioni, i criteri di calcolo delle provvigioni, le indennità di fine rapporto e le procedure per la risoluzione delle controversie.

3.3 Il ruolo delle associazioni di categoria

Le associazioni di categoria, come U.S.A.R.C.I., svolgono un ruolo importante nella tutela degli Agenti di Commercio. Offrono assistenza e consulenza legale, promuovono la formazione professionale e rappresentano gli interessi degli Agenti nei confronti delle istituzioni e delle controparti contrattuali.

L'U.S.A.R.C.I. è l'unico sindacato degli agenti di commercio che **non aderisce** a nessuna controparte e **si occupa esclusivamente degli agenti di commercio**, è firmataria di tutti gli AEC di categoria.



Parte Seconda

Tutela dei Diritti e Recupero Crediti



Capitolo 4

La gestione del contenzioso con le mandanti

4.1 Strategie per la risoluzione bonaria delle controversie

In caso di controversie con le mandanti, è sempre consigliabile privilegiare la risoluzione bonaria. Alcune strategie per raggiungere questo obiettivo possono essere:

- **Comunicazione efficace:** è importante mantenere una comunicazione aperta e trasparente con la mandante, cercando di comprendere le sue ragioni e di trovare un punto d'incontro.
- **Negoziazione:** attraverso la negoziazione, le parti possono trovare un accordo che soddisfi le reciproche esigenze.
- **Mediazione:** la mediazione è un procedimento extragiudiziale in cui un terzo imparziale aiuta le parti a trovare un accordo.

4.2 Vertenza sindacale

Se la risoluzione bonaria non è possibile, l'Agente può avviare una vertenza sindacale attraverso la propria associazione di categoria. La vertenza sindacale si conclude con un accordo sindacale o con un verbale di mancato accordo.

4.3 Conciliazione sindacale

La conciliazione sindacale è un procedimento extragiudiziale che si svolge davanti a un conciliatore nominato dalle parti. Il conciliatore tenta di comporre la lite e di trovare una soluzione amichevole alla controversia. L'accordo raggiunto in sede di conciliazione è vincolante per le parti.



Capitolo 5

Strumenti per il recupero crediti

5.1 *Messa in mora formale*

La messa in mora formale è un atto con cui l'Agente intima alla mandante il pagamento delle somme dovute entro un termine prestabilito. La messa in mora è un atto necessario per poter procedere con le successive azioni di recupero credito.

5.2 *Ingiunzione di pagamento*

L'ingiunzione di pagamento è un titolo esecutivo che consente all'Agente di ottenere il pagamento delle somme dovute dalla mandante senza dover ricorrere al giudizio ordinario. L'ingiunzione può essere ottenuta mediante un procedimento semplificato presso il Tribunale competente.

5.3 *Esecuzione forzata*

Se la mandante non adempie spontaneamente all'ingiunzione di pagamento, l'Agente può procedere all'esecuzione forzata per ottenere il pignoramento dei beni della mandante e la loro vendita all'asta.

5.4 *Assistenza legale per il recupero crediti*

L'assistenza di un avvocato esperto in diritto del lavoro è fondamentale per il recupero efficace dei crediti. L'avvocato può consigliare l'Agente sulla migliore strategia da adottare e lo può assistere in tutte le fasi del procedimento, dalla messa in mora formale all'esecuzione forzata.



Capitolo 6

L'importanza dell'assistenza di un avvocato esperto

6.1 *Vantaggi di affidarsi a un professionista esperto*

Affidarsi a un avvocato esperto in diritto del lavoro offre numerosi vantaggi per l'Agente di Commercio in caso di controversie con le mandanti:

- **Competenza e professionalità:** l'avvocato possiede la conoscenza approfondita della normativa vigente e del contenzioso in materia di rapporto di agenzia, garantendo all'Agente una tutela efficace dei propri diritti.
- **Maggiori possibilità di successo:** un approccio strategico e tempestivo alla vertenza aumenta le probabilità di ottenere il recupero delle spettanze in tempi brevi e di evitare un contenzioso giudiziario lungo e costoso.
- **Riduzione dello stress e degli oneri:** l'Agente viene sollevato dal peso di gestire autonomamente la vertenza, con notevole risparmio di tempo, stress e risorse.
- **Accesso a strumenti e strategie avanzate:** l'avvocato può avvalersi di strumenti e strategie avanzate per il recupero crediti, come la redazione di atti formali, l'assistenza in sede di mediazione o conciliazione e l'avvio di azioni legali appropriate.

6.2 *Competenze e strumenti a disposizione dell'avvocato*

Un avvocato esperto in diritto del lavoro dedicato al contenzioso tra Agenti e mandanti dispone di specifiche competenze e strumenti:

- **Conoscenza approfondita della normativa:** l'avvocato è aggiornato sulla normativa vigente in materia di rapporto di agenzia, sia a livello nazionale che comunitario.
- **Esperienza nel contenzioso:** l'avvocato ha esperienza nella gestione di vertenze tra Agenti e mandanti, conoscendo le strategie e i rimedi giuridici più efficaci.
- **Capacità di negoziazione:** l'avvocato è in grado di negoziare con la controparte per addivenire a un accordo soddisfacente per l'Agente.
- **Abilità processuali:** l'avvocato è in grado di rappresentare legalmente l'Agente in giudizio, tutelando i suoi diritti in tutte le fasi del processo.

6.3 *Casi concreti e giurisprudenza di riferimento*

L'avvocato esperto in diritto del lavoro conosce i casi concreti e la giurisprudenza di riferimento in materia di rapporto di agenzia. Questo gli permette di valutare correttamente le probabilità di successo della vertenza e di consigliare l'Agente sulla migliore strategia da adottare.



Parte Terza

Massimizzare il Successo Professionale



Capitolo 7

La professionalità dell'Agente di Commercio

7.1 Importanza dell'aggiornamento professionale e della formazione continua

In un mercato in continua evoluzione, l'aggiornamento professionale e la formazione continua sono essenziali per l'Agente di Commercio per rimanere competitivo ed efficace. La partecipazione a corsi, seminari e convegni permette all'Agente di approfondire le proprie conoscenze in materia di prodotti, mercato, tecniche di vendita e normativa vigente.

7.2 Codice deontologico dell'Agente

L'Agente di Commercio deve rispettare un codice deontologico che definisce i principi di correttezza, lealtà e professionalità che devono guidare il suo operato. Il rispetto del codice deontologico è fondamentale per mantenere la fiducia dei clienti e delle mandanti.

7.3 Qualità relazionali e competenze commerciali

Oltre alle competenze tecniche, l'Agente di Commercio deve possedere eccellenti qualità relazionali e competenze commerciali. Deve essere in grado di comunicare efficacemente, costruire relazioni solide con clienti e mandanti e negoziare accordi vantaggiosi per entrambe le parti.



Capitolo 8

Marketing e promozione efficace

8.2 Strumenti digitali per il potenziamento della visibilità

Esistono numerosi strumenti digitali che possono aiutare l'Agente di Commercio a potenziare la propria visibilità online e a raggiungere un pubblico più ampio:

- **Sito web professionale:** un sito web ben progettato e informativo è fondamentale per presentare l'Agente, i prodotti rappresentati e i servizi offerti.
- **Social media:** l'utilizzo dei social media, come LinkedIn, Facebook e Twitter, permette all'Agente di interagire con clienti e potenziali clienti, condividere contenuti di valore e promuovere la propria attività.
- **Email marketing:** l'invio di newsletter periodiche a una lista di contatti qualificati può essere un modo efficace per informare i clienti su novità, promozioni e eventi.
- **Pubblicità online:** campagne di advertising online su Google, Facebook e altri canali possono aumentare la visibilità dell'Agente e attrarre nuovi contatti.

8.3 Tecniche di vendita persuasive

L'Agente di Commercio deve possedere eccellenti tecniche di vendita per convincere i clienti ad acquistare i prodotti rappresentati. Alcune tecniche di vendita persuasive includono:

- **Ascolto attivo:** è importante ascoltare attentamente le esigenze del cliente per comprendere le sue necessità e proporre la soluzione più adatta.
- **Presentazione efficace:** l'Agente deve presentare i prodotti in modo chiaro, conciso e convincente, evidenziandone i benefici e i vantaggi.
- **Gestione delle obiezioni:** l'Agente deve essere in grado di gestire le obiezioni del cliente in modo professionale e propositivo, fornendo risposte chiare e convincenti.
- **Chiusura della vendita:** l'Agente deve saper concludere la vendita in modo efficace, guidando il cliente verso la decisione di acquisto.



Capitolo 9

La gestione efficace del tempo e delle risorse

9.1 Pianificazione strategica e organizzazione del lavoro

Una pianificazione strategica efficace è fondamentale per l'Agente di Commercio per ottimizzare il proprio tempo e le proprie risorse. La definizione di obiettivi chiari, la pianificazione delle attività quotidiane e l'utilizzo di strumenti di organizzazione come agenda e calendario possono aiutare l'Agente a lavorare in modo più efficiente e produttivo.

9.2 Gestione del CRM e del portafoglio clienti

Un sistema di Customer Relationship Management (CRM) permette all'Agente di Commercio di gestire in modo efficiente il proprio portafoglio clienti. Il CRM consente di memorizzare i dati dei clienti, tenere traccia delle interazioni e delle vendite, e pianificare le attività future.

9.3 Ottimizzazione del tempo e delle risorse a disposizione

L'Agente di Commercio deve imparare a ottimizzare il proprio tempo e le risorse a disposizione per essere più efficiente e produttivo. Alcune strategie includono:

- **Delega di compiti:** l'Agente può delegare compiti non essenziali ad altri collaboratori o a professionisti esterni per liberare tempo da dedicare alle attività più importanti.
- **Utilizzo di strumenti tecnologici:** l'utilizzo di strumenti tecnologici come software di gestione del tempo, app di produttività e sistemi di comunicazione online può aiutare l'Agente a lavorare in modo più efficiente.
- **Eliminazione delle distrazioni:** è importante identificare e ridurre le distrazioni che ostacolano la concentrazione e la produttività.



Conclusione

La professione di Agente di Commercio richiede dedizione, competenze e una costante attenzione alla tutela dei propri diritti. Questo manuale ha voluto fornire agli Agenti gli strumenti e le conoscenze necessarie per affrontare le sfide del mercato, valorizzare il proprio ruolo professionale e costruire un percorso lavorativo solido e proficuo.

Riferimenti normativi e giurisprudenziali

- Codice civile italiano
- Leggi speciali sul rapporto di agenzia
- Regolamenti e normative di settore
- Accordi Economici Collettivi (AEC) di categoria
- Sentenze della Corte di Cassazione e dei Tribunali

Note

- Il presente manuale ha carattere divulgativo e non sostituisce in alcun modo la consultazione di un professionista legale per una specifica consulenza o assistenza.
- Si consiglia di consultare periodicamente le fonti normative e giurisprudenziali per rimanere aggiornati sulle ultime novità in materia di diritto del lavoro e del rapporto di agenzia.



TERAMO
USARCI

CREATORI DI VALORE!



fondazione USARCI

U.S.A.R.C.I.
viale Francesco Crispi, 44
TEL. +39 345 246 8623