

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO l'articolo 1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 9 marzo 2016, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le società Car Rentals Italy S.r.l. e Goldcar Italy S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 6 settembre 2016, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. Goldcar Spain S.L., società a responsabilità limitata di diritto spagnolo con sede legale a San Juan de Alicante, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo.

2. Car Rentals Italy S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. In particolare, Car Rentals Italy S.r.l. è controllata esclusivamente da Goldcar Spain S.L..

3. Goldcar Italy S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. In particolare, Goldcar Italy S.r.l. è controllata esclusivamente da Car Rentals Italy S.r.l.. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 2015, presenta un fatturato pari a 31 milioni di euro.

4. Centro Tutela Consumatori e Utenti di Bolzano (CTCU), Sicily By Car S.p.A. e il signor David Dalet, in qualità di segnalanti.

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

5. Il procedimento concerne alcune condotte poste in essere da Goldcar Spain S.L. e Goldcar Italy S.r.l., che operano nel settore dell'autonoleggio a breve termine in Italia attraverso una rete di 20 stazioni di noleggio nonché attraverso il sito *web* <https://www.goldcar.es/it/>, ed in particolare:

(i) una prima condotta attiene in primo luogo alle modalità aggressive con le quali il professionista – dopo aver bloccato un considerevole importo sulla carta di credito del cliente a garanzia di eventuali danni arrecati all'autovettura noleggiata – offre alcuni prodotti accessori presentati asseritamente come “assicurativi”.

In particolare, dagli elementi a disposizione, emerge che il professionista, al

momento del ritiro dell'autovettura (*check out*) - e senza che sia fornita preventivamente al consumatore alcuna chiara informativa in merito al perimetro delle coperture assicurative già incluse nel noleggio - propone al consumatore, con modalità insistenti e pressanti, la sottoscrizione di una copertura aggiuntiva a pagamento, sia per abbattere l'importo del deposito cauzionale, sia paventando il possibile ingente addebito sulla sua carta di credito per eventuali danni all'auto nel caso in cui non sottoscriva tale copertura. La condotta si è articolata altresì nelle modalità arbitrarie con le quali il professionista, a fronte della mancata acquisizione di tale copertura aggiuntiva, addebita al termine del noleggio - sulla base dell'indicazione di criteri generici di quantificazione del danno, presenti nelle Condizioni Generali di Autonoleggio - importi arbitrari per danni attribuiti al consumatore;

(ii) la seconda condotta attiene alla discrasia tra il prezzo finale corrisposto dal cliente al momento della riconsegna dell'autovettura e quello emerso nell'*iter* di prenotazione, in ragione dell'applicazione di ulteriori voci di costo in relazione al conteggio del carburante, e specificamente alla c.d. tariffa *flex fuel*.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

6. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 9 marzo 2016 è stato comunicato alle società Goldcar Spain S.L., Car Rentals Italy S.r.l. e Goldcar Italy S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio PS10214, per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In data 17 marzo 2016 sono state effettuate ispezioni presso le sedi delle società Car Rentals Italy S.r.l. di Pisa e Goldcar Italy S.r.l. di Laives (BZ).

In data 23 marzo 2016 è stata effettuata un'ispezione presso l'unità locale della società Goldcar Italy S.r.l. di Fiumicino (RM).

La società Goldcar Italy S.r.l. ha inviato memorie in data 27 aprile e 10 ottobre 2016.

In data 4 maggio 2016 Goldcar Italy S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

In data 3 giugno 2016 è stato comunicato a Goldcar Italy S.r.l. il rigetto degli impegni presentati in data 4 maggio 2016, in quanto ritenuti non idonei a rimuovere i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

In data 7 settembre 2016 è stata comunicata alle Parti la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento.

In data 8 settembre 2016 è stata inviata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la comunicazione del termine di chiusura dell'istruttoria, con la quale tale termine è stato fissato alla data dell'8 ottobre 2016.

In data 10 ottobre 2016 è pervenuta la memoria finale da parte della società Goldcar Italy S.r.l..

In data 10 ottobre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo. Il parere è pervenuto in data 4 novembre 2016.

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

### **Condotta sub (i)**

7. In merito alla condotta *sub (i)* deve preliminarmente essere evidenziato che il professionista include, nella propria offerta di noleggio, una “copertura assicurativa base” la quale, secondo il più generale principio della Responsabilità Civile Auto, tutela il consumatore nel caso di danni involontariamente provocati ad altri durante il periodo di noleggio e/o furti del veicolo. In caso si verificasse uno di questi eventi, la copertura assicurativa base fa sì che il consumatore contribuisca agli eventuali costi fino ad un importo massimo – una sorta di “franchigia”.

Inoltre, al momento del ritiro dell'autovettura, al cliente Goldcar viene bloccato, da parte del professionista, un determinato importo sulla propria carta di credito a titolo di deposito cauzionale, ossia a garanzia di eventuali danni (e/o furti) che l'autovettura dovesse provocare o subire nel periodo di noleggio, corrispondenti alla suddetta franchigia.

8. L'importo della franchigia varia a seconda della categoria del veicolo noleggiato. In particolare, le “*Condizioni specifiche di noleggio*” rinvenibili sul sito *web* del professionista durante l'*iter* di prenotazione *online*, in merito indicano i seguenti importi:

<i>Categoria auto</i>	<i>Importo franchigia</i>
X/XG/AA/4A/BB/CC/CG/S/M	1.100 €
D/DD/DE/DG/E/F/FF/L/LL/N/R/T/TA/V & VV	1.400 €
G/GG/GW/II/J/K/O/P/PP/Q & JJ	2.000 €

**9.** Il professionista specifica che il suddetto importo, per veicolo noleggiato, “verrà bloccato a titolo di deposito cauzionale, salvo venga contrattata una copertura supplementare”; in altri termini, il professionista fissa l’importo del deposito cauzionale pari a quello della franchigia, fatta salva la possibilità di ridurre entrambi gli importi attraverso l’acquisto di un prodotto assicurativo aggiuntivo.

**10.** In merito agli importi della franchigia va specificato che, sulla base degli elementi in atti, essi vengono definiti autonomamente dal professionista, senza che risulti una precisa correlazione con la franchigia assicurativa di cui all’originario rapporto tra professionista e compagnia assicurativa.

**11.** Le Condizioni Generali di Autonoleggio – rinvenibili sul sito *web* del professionista – presentano i contenuti della copertura base (denominata “Goldcar Basic Cover”), evidenziando che la medesima possa garantire il consumatore in ogni ipotesi di danni provocati al veicolo. L’art. 8 delle Condizioni Generali di Autonoleggio, infatti, prevede che “*Le tariffe di noleggio includono anche la GOLDCAR BASIC COVER, che prevede i danni provocati al veicolo a seguito di: a) collisione, b) furto, c) incendio fortuito o atto vandalico. La Goldcar Basic Cover, prevede sempre una franchigia per detti danni*”.

**12.** Inoltre, l’art. 6.2 delle Condizioni, alla lettera g), prevede che il cliente, in seguito alla conclusione del noleggio, si impegni a corrispondere a Goldcar gli importi dovuti per “*I costi di riparazione dei danni provocati al veicolo o agli accessori (inclusi quelli derivati dal costo dei ricambi, riparazioni e relativa manodopera, eventuale trasporto del veicolo, danno da fermo e spese legali o amministrative) in caso di incidente, laddove si verificasse una delle seguenti circostanze: [...] d) non è stata stipulata un’ulteriore assicurazione corrispondente*”. Attraverso quest’ultima previsione si veicola quindi l’idea che la limitazione della responsabilità per i danni provocati possa operare, a favore del consumatore, solo a condizione che sia stata stipulata una copertura ulteriore rispetto alla Goldcar Basic Cover.

### **L’offerta dei prodotti accessori**

**13.** Goldcar offre la possibilità di acquistare una copertura supplementare,

denominata “Super Relax”. I contenuti di tale copertura aggiuntiva vengono illustrati alla pagina web <http://www.goldcarhelp.com/it/>, raggiungibile dall’*homepage* del sito web di Goldcar cliccando sull’icona (posta in alto) “AIUTO”.

**14.** In tale pagina, il professionista presenta la copertura in esame nel modo seguente: “*La Assicurazione Super Relax è una copertura addizionale contro i possibili danni del veicolo, ed offre assistenza in strada 24h, senza franchigia e senza il blocco di nessun deposito sulla tua carta di credito. [...] L’importo della copertura varia a seconda dell’ufficio e dei giorni di noleggio, però puoi verificare il costo di questa modalità assicurativa durante il processo di prenotazione sul nostro sito web*”.

**15.** Quindi attraverso l’acquisto di un prodotto “accessorio”, diverso rispetto a quello offerto di *default* dal professionista insieme al servizio di noleggio, il consumatore può abbattere l’importo del deposito cauzionale e la responsabilità per danni all’autovettura.

**16.** Sul sito del professionista, durante la prenotazione *online*, dopo aver selezionato l’autovettura viene prospettata al consumatore la possibilità di acquistare la “*copertura completa del veicolo*”, presentata come “*Super Relax Cover*”:

- *Scegli la copertura completa del veicolo.*
- *Senza franchigia e senza il bisogno di bloccare un deposito sulla tua carta.*
- *Eventuali danni sono coperti.*
- *Assistenza stradale 24/7 per tutto il noleggio.”*

Coerentemente con quanto sopra, il costo di tale copertura supplementare varia in funzione dei giorni di noleggio e di auto selezionata.

**17.** L’offerta di questi prodotti avviene tipicamente al *desk* del professionista al momento del ritiro dell’autovettura da parte dei consumatori in quanto la maggior parte dei noleggi viene acquistata da questi attraverso siti *web* di *broker* e/o comparatori dei servizi di autonoleggio.

Questi ultimi offrono – prospettandone un confronto basato sulle principali caratteristiche e sul prezzo – servizi di noleggio resi dai diversi professionisti attivi nel settore, ed è frequente che offrano al consumatore anche servizi accessori propri volti alla copertura di rischi.

### **Segue: le segnalazioni ricevute e le evidenze acquisite**

**18.** Alcune segnalazioni in atti riferiscono di pressioni, da parte del personale

addetto al *desk*, volte alla stipula di una qualche assicurazione aggiuntiva a copertura dei possibili danni all'autovettura presa a noleggio.

In tale prospettiva, ad esempio, rileva una segnalazione<sup>1</sup> - riferita ad un noleggio avvenuto a fine settembre 2014 e acquistato *online* tramite il *broker* AutoEurope – la quale riferisce del fatto che, constatato il mancato interesse del consumatore all'acquisto di una copertura aggiuntiva, il personale al *desk* insisteva (anche asseritamente minacciando il segnalante) perché il cliente procedesse a tale acquisto<sup>2</sup>.

**19.** In un altro caso, a fronte dell'acquisto del servizio di noleggio attraverso il sito *web* del *broker* AutoEscape, al consumatore, una volta al *desk* per il ritiro dell'auto, sarebbe stato detto che la polizza stipulata attraverso il citato *broker* non sarebbe stata valida, proponendo con insistenza al medesimo una polizza Goldcar<sup>3</sup>.

O ancora, nel caso di un noleggio acquistato attraverso il *broker* Rentalcars nel luglio 2016, al banco Goldcar sarebbe stato “*chiesto insistentemente di stipulare una polizza assicurativa del costo di 184,95€ che avrebbe coperto ogni danno*”<sup>4</sup>.

**20.** Tali pressioni - financo definite come atti di “*terrorismo psicologico che praticano ai cliente per non stipulare con loro la copertura assicurativa*”<sup>5</sup> - sono coerenti con il contenuto di una “*Circolare*” interna<sup>6</sup>, inviata dagli uffici di Goldcar in Spagna alle agenzie dislocate sul territorio, avente ad oggetto possibili argomenti da utilizzare per convincere il cliente all'accettazione del pagamento dei danni a vetture prese a noleggio. Tra tali argomenti, gli addetti al *desk* devono anzitutto puntare l'attenzione del cliente sul fatto che l'assicurazione offerta di *default* non copre alcuni specifici danni; danni che, invece, sarebbero stati coperti dall'assicurazione “*aggiuntiva che [il cliente] non voleva sottoscrivere durante il ritiro della vettura*”. Laddove il danno sia attribuibile ad atti di vandalismo (o laddove il cliente abbia subito un furto), la Circolare precisa al personale al *desk* di ricordare al cliente che, sebbene Goldcar sia consapevole che tali danni non siano stati causati dal cliente, dal momento che non si è voluto sottoscrivere l'assicurazione aggiuntiva (che pure è stata offerta al *desk*), il cliente dovrà pagare i danni stessi.

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. 2 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>2</sup> Cfr., inoltre e tra gli altri, doc. 13.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 13.

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 89.

<sup>5</sup> Cfr. doc. 17 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>6</sup> Documento acquisito presso la sede ispettiva di Pisa, cartella “*PC Monica Fengler*”, file denominato “*Circular n° 3 Anexo III - Argumentos Acceptación cobros daños.pdf*”.

**21.** Sempre in tale ottica rileva il contenuto di una circolare interna<sup>7</sup> avente ad oggetto possibili argomenti per la vendita del prodotto assicurativo “Relax”; in particolare, al cliente deve essere evidenziato che comunque si ha un’assicurazione base (definita “CDW”), la quale, tuttavia, non copre tutti i possibili eventi, per i quali bisogna acquistare il prodotto “Relax”, anche al fine di avere una garanzia di “tranquillità” durante il periodo del noleggio. Inoltre, nella medesima circolare, sempre tra gli “Argomenti di vendita” - “Argumentos de Venta” in originale nel testo - si legge che al *desk* si deve insistere anche sul fatto che “*Il costo dell’assicurazione [Relax, n.d.r.] è molto basso in relazione a quello che il cliente pagherebbe in caso di danni non compresi nel CDW*”<sup>8</sup>. O ancora, al *desk* si deve informare il consumatore sul fatto che “ - *Diamo assistenza a tutti i nostri clienti 24h ma è gratuita solo in caso di acquisto del prodotto Relax. Altrimenti, riscuoteremo 20 € per spese amministrative di SOS; - Senza il prodotto Relax, con CDW [... ], per ricevere un veicolo sostitutivo in caso di avaria o incidente bisogna lasciare un deposito di 500 euro*”<sup>9</sup>.

**22.** Gli elementi appena evidenziati sono coerenti con la filosofia commerciale di Goldcar, chiaramente sintetizzata in un documento in atti<sup>10</sup> nel quale, presentando il c.d. “progetto Rhodium”<sup>11</sup> rivolto alle imprese, si afferma che si dovrà seguire una “*filosofia diametralmente opposta a quella turistica [ossia di Goldcar, n.d.r.]: il cliente non va spellato [...]. Al cliente gli va domandato se vuole qualche servizio aggiuntivo senza insistere*”.

### **Segue: gli obiettivi commerciali dalla vendita di servizi accessori**

**23.** Da alcuni documenti in atti risulta che Goldcar, operatore *low cost* dell’autonoleggio, si ponga dei precisi obiettivi commerciali in merito alla vendita dei prodotti “assicurativi” accessori, al fine di compensare i ridotti margini correlati ad un’offerta a prezzi competitivi del servizio di noleggio.

**24.** In particolare, emerge come l’obiettivo che Goldcar fissa alle proprie

---

<sup>7</sup> Documento acquisito presso la sede Goldcar di Pisa, cartella “PC Monica Fengler”, file denominato “Aclaraciones y Manual”.

<sup>8</sup> In originale nel testo: “*El coste del seguro es muy bajo en relación a lo que el cliente pagaría en caso de daños no incluidos en el CDW*”.

<sup>9</sup> In originale nel testo: “- *Damos asistencia a todos nuestros clientes 24h pero sólo es gratuita en caso de tener contratado el seguro Relax. De lo contrario, cobraremos 20€ por gastos administrativos desde el SOS. - Sin el seguro RELAX (con CDW [...]) en caso de avería o accidente para recibir un vehículo de sustitución hay que dejar un depósito de 500€*”.

<sup>10</sup> Verbale dell’incontro del 25 agosto 2014 (c.d. Riunione PEK); file denominato “[08] 25.08.2014 Verbale riunione IT”, cartella “PC Alessandro Fraschi”, sottocartella “0 RIUNIONI PEK”.

<sup>11</sup> Rhodium Car Rental è una linea di business di Goldcar nata nel 2013 che si rivolge alle imprese (c.d. mercato corporate).

agenzie in merito alla vendita di servizi accessori (“*atipicos*” in originale nel documento) sia variabile di anno in anno. Da un documento in atti<sup>12</sup> emerge come l’obiettivo (“*meta*” in originale nel testo) che Goldcar si era prefissato di ottenere per il 2014 dalla vendita di servizi accessori fosse pari a [omissis]<sup>13</sup> euro per contratto di noleggio stipulato. Si tratta di un obiettivo relativo ad ogni singola stazione di noleggio sul territorio nazionale (“*Meta Delegación*” nel testo).

**25.** Goldcar monitora costantemente il raggiungimento o meno di tale obiettivo da parte delle singole stazioni di noleggio, come mostra la tabella seguente (riferita al dato accumulato relativo all’esercizio 2014), nella quale, per ciascuna stazione di noleggio, è riportato l’introito ottenuto dalla vendita di servizi accessori in rapporto ai contratti di noleggio stipulati (“*Atípicos/ Salida*” in Tabella):

[omissis]

**26.** Il suddetto obiettivo commerciale emerge da diversi documenti e, tra gli altri, dal verbale di una delle frequenti riunioni tra i diversi responsabili di filiale (c.d. “RIUNIONI PEK”<sup>14</sup>). In particolare, nell’incontro del 17 marzo 2014, con riferimento ai servizi accessori (“*atipicos*” nel testo) si legge che l’obiettivo “*di [50-100] euro non è ben spalmato (BGY [Bergamo, n.d.r.] non arriverà a [50-100]) le succursali con più penetrazione e sconti dovranno aiutare le altre. I rental [addetti al desk, n.d.r.] devono essere più validi, fare un ulteriore salto di qualità. Cercheremo di cambiare dove possibile, trovando una persona più brava*”<sup>15</sup>.

**27.** Ancora, proseguendo si legge che “*Obiettivo 2: directos. BLQ -7% Pisa – 25%. Come rimediare cercando tariffa migliore e proponendo atípicos*”: in altri termini, il fatto che le agenzie di Bologna (BLQ) e Pisa abbiano registrato un risultato peggiore rispetto all’obiettivo riferito ai servizi “diretti”, ossia alle vendite del servizio tipico di noleggio, deve essere compensato facendo leva sulla vendita dei servizi aggiuntivi.

**28.** Con riferimento all’anno seguente (l’esercizio 2015) dai documenti in

---

<sup>12</sup> Cfr. doc. “2014 12 Diciembre 2014 Italia Del (2)”, in sottocartella “2014”, sottocartella “PRESENTAZIONI”, sottocartella “SEGUIMIENTO OBJETIVOS”, cartella “PC Alessandro Fraschi”.

<sup>13</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>14</sup> Le citate “RIUNIONI PEK” sono incontri tra i diversi responsabili di filiale (“*jefes de sucursal*”), nell’ambito delle quali si verifica puntualmente quali e quante agenzie hanno (o meno) raggiunto gli obiettivi preposti. Solitamente tali incontri, per quanto riguarda l’Italia, si svolgono a Pisa.

<sup>15</sup> Cfr. file denominato “[03] 17.03.2014 Verbale riunione IT”, nella citata sottocartella “0 RIUNIONI PEK”.

atti emerge come tale obiettivo sia stato financo aumentato da Goldcar, fino a raggiungere l'importo di [50-100] euro per contratto di noleggio<sup>16</sup>.

### **La gestione dei danni da parte di Goldcar: le segnalazioni ricevute**

**29.** Dalle segnalazioni emerge come Goldcar addebiti danni già presenti al momento del *check out* o inesistenti al momento del *check in*. In tale contesto rilevano in particolare quelle segnalazioni secondo cui al *check in* vi sarebbero condizioni di riconsegna dell'auto tali da rendere difficile una valutazione corretta ed in contraddittorio delle reali condizioni dell'autovettura stessa<sup>17</sup>.

**30.** Ad esempio, rileva un reclamo nel quale si evidenzia che il controllo di cui al *check out* fosse stato fatto su un'auto bagnata (perché lavata da poco) e non asciugata, condizione che impediva di verificare scrupolosamente gli effettivi danni dell'auto stessa (nel caso di specie, un danno alla portiera). Sulla stessa falsariga, un altro consumatore lamenta il fatto che il *check out* sarebbe stato fatto “*sotto la pioggia con auto parcheggiata con il posteriore vicino ad un muro*”, così impedendo un controllo accurato dell'effettivo stato dell'auto stessa. Ancora, almeno due consumatori lamentano il fatto che nessun danno sarebbe stato arrecato all'auto nel periodo di noleggio, osservando altresì che l'ispezione di *check out* sarebbe stata fatta al buio, nel piazzale Goldcar di Fiumicino (in un caso addirittura usando la torcia del cellulare del cliente stesso).

### ***Segue: le procedure di gestione dei danni seguite da Goldcar***

**31.** In merito alla gestione dei danni, l'art. 6.2 delle Condizioni generali di Autonoleggio dispone che “*L'importo delle spese addebitate al Cliente per i danni provocati al veicolo, strumenti o accessori, che non siano coperti da assicurazione, verrà calcolato tenendo in considerazione la valutazione effettuata dai periti tecnici esterni a Goldcar oppure, qualora non fosse possibile effettuare a priori suddetta quantificazione, si addebiterà l'importo risultante da una prima valutazione effettuata dal personale qualificato di Goldcar in base alle tariffe pubblicate nell'Allegato I delle presenti condizioni [...]* Tutto quanto precedentemente riportato verrà applicato

---

<sup>16</sup> Cfr. documento “*Presentación Objetivos ITALIA d*”, sottocartella “*COMITÉ*”, cartella “*PC Alessandro Fraschi*”.

<sup>17</sup> Cfr., inter alia, doc. n. 4, doc. n. 6, doc. n. 12, doc. n. 13, doc. n. 14, doc. n. 15, doc. n. 16, doc. n. 17, doc. n. 18. Inoltre, si vedano i documenti di cui alla cartella “*agcm*” acquisita presso l'unità locale di Fiumicino.

senza tuttavia pregiudicare una successiva liquidazione e adeguamento, una volta ottenuto un preventivo di riparazione effettuato da un'officina o una valutazione effettuata da un gruppo di periti esterni a Goldcar”.

In altri termini, la valutazione dell'eventuale danno potrà essere effettuata, alternativamente, o da periti tecnici esterni o dal personale qualificato della stessa Goldcar.

**32.** Quanto ai criteri di quantificazione del danno, il professionista si limita ad informare il consumatore del fatto che gli importi indicati nella Tabella danni allegata alle Condizioni Generali di Autonoleggio “*corrispondono ai danni livello 1, per danni livello 2 e livello 3 si applicheranno incrementi del 75% e 150% rispettivamente*”, senza tuttavia specificare quale sia il criterio in base al quale sarà stabilito il livello del danno. Inoltre, la Tabella danni allegata non prevede un preciso sistema di differenziazione dei danni (ad es., tra graffio e/o ammaccatura) né di misurazione della loro entità attraverso l'applicazione di criteri oggettivi (quali, ad esempio, l'estensione dei graffi).

**33.** Inoltre, quanto alle procedure per la riscossione dei danni che devono essere seguite al *desk*, il professionista distingue tra danni di importo stimato inferiore a 400 euro e danni di importo superiore ai 400 euro<sup>18</sup>.

**34.** Relativamente ai primi, Goldcar ha previsto un “*Processo di riscossione abbreviata*”, in base al quale, in presenza di un danno, si deve dapprima presentare al cliente il formulario di valutazione di danni per la sua accettazione. Laddove il cliente accetta si procederà normalmente alla riscossione<sup>19</sup>.

Diversamente, laddove il cliente dovesse rifiutarsi di accettarlo, al *desk* si deve comunque “*tentare di convincerlo*”, dopodiché “*si procederà in qualsiasi caso a realizzare la riscossione coi dati della sua carta di credito*”<sup>20</sup>.

**35.** Laddove il danno sia invece superiore a 400 euro Goldcar applica un “*Processo di riscossione standard*” in base al quale, nel caso il cliente dovesse non accettare il formulario danni così come predisposto dal personale al *desk* si dovrà anzitutto “*tentare di convincerlo*” e, successivamente, si procederà ad aprire un fascicolo per la riscossione

---

<sup>18</sup> Cfr. doc. “*CIRCULAR N° 3 PROCEDIMIENTO EN CASO DE VEHÍCULOS CON DAÑOS Y VEHÍCULOS DE SUSTITUCION*”, in cartella “*PC Monica Fengler*”.

<sup>19</sup> In originale, nel testo, “- *Presentar al cliente el formulario de evaluación de daños para su aceptación. - Si el cliente se niega a aceptarlo, y por tanto a realizar el pago, se usará el argumentario (Ver Anexo III) existente al respecto para ratar de convencerlo. - Si el cliente acepta se procederá al cobro normalmente, generando el correspondiente justificante de cobro que el cliente firmará*”.

<sup>20</sup> In originale nel testo “- *Si el cliente no acepta, no se le podrá entregar coche de sustitución y se procederá en cualquier caso a realizar el cobro con los datos de su tarjeta de crédito existente en el sistema*”.

allegando al medesimo tutta la documentazione esistente. Da quel momento in poi sarà il Servizio Clienti Goldcar a gestire la procedura.

**36.** In questo contesto, infine, le procedure di addebito danni adottate dal professionista prevedono che possano essere messe a carico del cliente spese aggiuntive non indicate nel loro ammontare, come nel caso delle “*spese amministrative e di disbrigo pratiche in caso di sinistro*”, delle quali riferisce l’art. 6.2, lettera h) delle Condizioni generali, limitandosi a specificare che l’importo massimo delle medesime ammonta a 150 euro.

**37.** Da ultimo, nel corso del procedimento istruttorio è emerso che il sistema informatico utilizzato da Goldcar per la gestione dei danni non sarebbe tale da consentire una localizzazione esatta del danno, generando un modulo cartaceo – utilizzato dal professionista fino al giugno 2015 - non sempre preciso riguardo l’entità dei danni che presenta l’autovettura noleggiata al momento del *check out*<sup>21</sup>.

### **Segue: gli obiettivi commerciali dalla gestione danni**

**38.** Anche relativamente alla gestione danni Goldcar si pone dei precisi obiettivi commerciali. Più precisamente, dai documenti in atti emerge come Goldcar affidi alle varie stazioni di noleggio sul territorio l’obiettivo di fatturare, in merito al recupero danni, almeno *[omissis]* euro per giorno di noleggio (che corrisponde a circa il *[1-5%]* del fatturato del totale dei noleggi).

**39.** Tale obiettivo viene costantemente monitorato dal professionista. In tale prospettiva, diversi sono i verbali dei citati incontri “PEK” nei quali il suddetto obiettivo viene menzionato. Ad esempio, nel verbale dell’incontro del 5 maggio 2014 si legge – riferito alla filiale di Pisa - “*Recupero danni ([omissis])*<sup>22</sup>: *i danni li stanno veramente recuperando, anche se la media non torna (mail a Pecchioli e Moreno con media rental mese e la media ufficiale dicendo che non quadra), questo per i rimborsi facili*”<sup>23</sup>. Ancora, nel verbale dell’incontro del 14 luglio 2014 si legge “*CATANIA: tutti i rentals [gli addetti al desk, n.d.r.] da cambiare. Recuperare i danni non va bene, bisogna cambiare marcia*”. Nel medesimo verbale si legge che a Ciampino le cose vanno meglio, ossia “*recupero danni ok ([omissis]) e*

---

<sup>21</sup> Cfr. verbale di accertamento ispettivo svoltosi presso l’unità locale di Goldcar Italy S.r.l. di Fiumicino (RM) del 23 marzo 2016.

<sup>22</sup> *[Omissis]*.

<sup>23</sup> Cfr. file denominato “[05] 05.05.2014 Verbale riunione IT”, nella citata sottocartella “0 RIUNIONI PEK”.

[omissis]”); con riferimento a Malpensa, “*Solbiati male (tante uscite... in check-in cab non recupera danni) ... va messo quando ci sono meno prenotazioni*”. Invece, vanno bene le cose a Bergamo, che registra dati positivi e dal quale ci si aspetta “*un incremento recuperación daños*”<sup>24</sup>. Ancora, nel verbale del 25 agosto 2014, si legge che la stazione di Bologna, con un recupero danni pari a [omissis]euro, è stata “*la migliore*”<sup>25</sup>.

**40.** Tra i documenti acquisiti in atti rilevano poi alcune presentazioni dei risultati delle diverse filiali Goldcar sul territorio nel corso del 2015. Tra questi, nel documento relativo alla filiale di Bergamo - Aeroporto Orio al Serio (“*BGY*” nel testo)<sup>26</sup>, al punto 4, intitolato “*RECUPERACIÓN DAÑOS*”, si legge che, a fronte di un obiettivo della filiale di [omissis] euro (“*Meta Sucursal: [omissis] euro*” nel testo), l’agenzia di Bergamo ha quasi realizzato l’obiettivo, avendo incassato per danni [omissis] euro per giorno di noleggio. In merito a tale elevata *performance*, il commento che si legge nel documento è che vi sia stato un leggero calo negli ultimi 4 mesi, calo attribuito al turnover di personale, dal momento che “*per un nuovo impiegato sono necessari alcuni mesi per insegnare loro come comportarsi al desk*”<sup>27</sup>.

### **Condotta sub (ii)**

**41.** Quanto alla condotta *sub (ii)*, dagli elementi in atti emerge come nel corso della prenotazione *on line* Goldcar offra al cliente due differenti modalità di restituzione dell’autoveicolo riguardo al livello del carburante (talora impropriamente definite “*polizze carburante*” dai segnalanti).

**42.** Nello specifico, Goldcar offre la scelta tra la tariffa “*Full/Full*” e la tariffa “*Smart*”; quest’ultima include la formula carburante denominata “*Flex Fuel*”.

Più precisamente, laddove si scelga la tariffa “*Full/Full*”, al *check out* il consumatore riceve l’autovettura con il pieno di carburante, impegnandosi a restituire l’autovettura con il pieno. Nel caso in cui non restituisca l’autovettura con il pieno, al consumatore verranno addebitate: i) una penale fissa pari a 40 euro; ii) il costo del carburante mancante (fino al

---

<sup>24</sup> Cfr. file denominato “[07] 14.07.2014 Verbale riunione IT”, nella citata sottocartella “0 RIUNIONI PEK”.

<sup>25</sup> Cfr. file denominato “[08] 25.08.2014 Verbale riunione IT”, nella citata sottocartella “0 RIUNIONI PEK”.

<sup>26</sup> Cfr. file denominato “201507 BGY”, nella cartella “PC Alessandro Fraschi”, sottocartella denominata “20150804 Luglio”, sottocartella denominata “PRESENTAZIONI”.

<sup>27</sup> Nel testo, in inglese, “*We had a down in these last 4 months, probably because we had an high turnover of colleague and for a new employed is necessary some months to teach them how do it*”.

raggiungimento del pieno).

Diversamente, laddove si scelga la tariffa *Smart* (e l'associata formula carburante *Flex Fuel*), al *check out* si riceverà comunque un'auto con il pieno (preventivamente interamente pagato congiuntamente ai costi di gestione relativi al servizio rifornimento, variabili tra i 18 e i 30 euro a seconda della tipologia del veicolo), ma si potrà restituire la medesima auto anche senza carburante<sup>28</sup>.

**43.** Quanto agli aspetti informativi resi al consumatore attraverso il sito *web* del professionista, la tariffa *Smart* è sinteticamente descritta – nella finestra informativa che si apre cliccando sull'apposita icona – come “*Flex Fuel. Paga solo il carburante che consumi*”, mentre in realtà la tariffa *Smart* – come visto – comporta l'addebito al consumatore di un “*costo di gestione*” del medesimo servizio *Flex Fuel* di importo rilevante. A tal proposito, si rileva che in fase di prenotazione si informa in modo del tutto generico circa l'esistenza del costo di gestione. Si tratta di un'informazione rinvenibile soltanto laddove si posizioni il cursore sulla voce “*Flex Fuel. Paga solo il carburante che consumi*” nella schermata riepilogativa della prenotazione; inoltre, l'informativa recita che “*Paghi il combustibile al momento del ritiro. La somma corrispondente al combustibile non consumato ti sarà restituita. Questo servizio prevede un costo di gestione (non rimborsabile)*”.

**44.** In merito a tale condotta, agli atti sono stati acquisiti diversi scambi di *mail* tra consumatori e Goldcar in merito alla poca chiarezza del professionista nel presentare, in particolare, la tariffa *Smart*.

Più precisamente, in uno scambio di *mail* del novembre 2015<sup>29</sup> un consumatore lamenta il fatto che avrebbe pagato 108 euro a titolo di garanzia per la restituzione del veicolo con il serbatoio pieno di carburante; importo che avrebbe dovuto essere integralmente rimborsato nel caso in cui il veicolo fosse stato riconsegnato con il pieno. Tuttavia, nonostante il veicolo veniva riconsegnato con il pieno di carburante Goldcar rimborsava solamente una parte del suddetto importo.

In merito, sulla base delle evidenze in atti, Goldcar replica informando il consumatore dell'esistenza di due tariffe carburante, precisando che quella sottoscritta dal consumatore (*Flex Fuel*), a fronte di “*costi logistici*”

---

<sup>28</sup> Ad esempio, supponendo che il cliente rientri con l'auto priva di carburante, il medesimo cliente non dovrà corrispondere nulla (avendo già pagato al *check out* il pieno ed i costi logistici di rifornimento, variabili tra i 18 e i 30 euro a seconda della tipologia del veicolo). Invece, laddove dovesse rientrare con un certo quantitativo di carburante (ad esempio, 1/3), verrà riaccreditato al cliente 1/3 di carburante, al netto dei medesimi costi logistici di rifornimento.

<sup>29</sup> Documento acquisito presso la sede ispettiva di Pisa, cartella “*PC Monica Fengler*”, file denominato “*RE DAlet contrato 8375859*”.

garantirebbe alcuni vantaggi correlati al fatto che non è necessario rifornire il veicolo prima del *check in*. Pertanto, Goldcar avrebbe trattenuto parte dell'importo in ragione dei costi correlati alla tariffa Smart.

Anche in un'altra *mail* del settembre 2015<sup>30</sup> Goldcar chiarisce ad un proprio cliente i contenuti delle due tariffe carburante. Nello specifico, il cliente aveva scelto la tariffa *Smart* (e l'associata formula carburante "*Flex Fuel*") ma non era a conoscenza del fatto che vi fossero costi logistici associati alla medesima.

Infine, un documento in atti evidenzia la consapevolezza, in capo a Goldcar, della scarsa chiarezza informativa delle due tariffe. Ciò emerge, in particolare, da un verbale di un incontro PEK tra i responsabili di filiale del 7 aprile 2014<sup>31</sup>, dove si legge esplicitamente che "*La cosa che non digeriscono molto i clienti è la nostra politica del carburante*". O ancora, nel verbale dell'incontro del 5 maggio 2014<sup>32</sup> si legge che "*Bisogna cercare di spiegare la politica carburante in maniera migliore*".

### III. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEI PROFESSIONISTI

**45.** Preliminarmente la società Goldcar Italy S.r.l. ha evidenziato che la società Car Rentals Italy S.r.l. è un mero veicolo societario che non svolge alcuna attività operativa. Pertanto, alla medesima non dovrebbe essere contestata alcuna condotta.

Ciò premesso, quanto alla condotta *sub* (i), Goldcar ha anzitutto evidenziato di offrire ai propri clienti un quadro informativo esaustivo in fase di prenotazione *online* della vettura. Infatti, le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari di contratto – riportate nel sito *web* del professionista - indicherebbero chiaramente quali rischi (e in quale misura) sono coperti dalla polizza assicurativa già compresa nelle tariffe di noleggio (ossia la *Goldcar Basic Cover*) e quali rischi (e in quale misura) sarebbe invece possibile coprire attraverso la copertura supplementare (*Goldcar Additional Cover*)<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup> Documento acquisito presso la sede ispettiva di Pisa, cartella "*PC Monica Fengler*", file denominato "*RE noleggio in cagliari Renault Clio trg. EY271WA*".

<sup>31</sup> Cfr. file denominato "[04] 07.04.2014 Verbale riunione IT", nella citata sottocartella "*0 RIUNIONI PEK*".

<sup>32</sup> Cfr. file denominato "[05] 05.05.2014 Verbale riunione IT", nella citata sottocartella "*0 RIUNIONI PEK*".

<sup>33</sup> A tal proposito Goldcar riporta l'art. 8.2 delle Condizioni Generali, il quale prevede espressamente che "[l]e tariffe di noleggio includono anche la *GOLDCAR BASIC COVER*, che prevede i danni provocati al veicolo a seguito di: a) collisione, b) furto, c) incendio fortuito o atto vandalico. La *Goldcar Basic Cover*,

**46.** Analogamente, in caso di danni all'autovettura presa a noleggio, e nell'ipotesi in cui il cliente non abbia optato per la copertura supplementare, a detta di Goldcar sarebbe prevista una procedura perfettamente trasparente<sup>34</sup>. Peraltro, per quanto riguarda la stima dell'ammontare dei danni, già al momento della prenotazione il cliente sarebbe in grado di conoscere il costo di eventuali riparazioni e sostituzioni. In particolare, Goldcar ribadisce il contenuto dell'art. 6 delle Condizioni Generali<sup>35</sup>, evidenziando come la tabella allegata alle medesime Condizioni Generali riporti chiaramente, e per ciascuna parte del veicolo, il relativo prezzo di sostituzione, variabile in base alla classe del veicolo considerato<sup>36</sup>.

Quanto alla ripartizione dei danni in 3 livelli (in base all'entità e alla gravità degli stessi), Goldcar specifica che tale classificazione tripartita dei danni è accessibile ai consumatori come "*allegato II*" (cliccando sulla voce "*Livello Danni*") alle Condizioni generali applicate negli aeroporti italiani presso il sito <https://www.goldcar.es/it/tc/>.

**47.** Per ciò che concerne la condotta *sub* (ii), avente a oggetto le tariffe carburante, Goldcar ha chiarito che la scelta che il consumatore può compiere in relazione alla c.d. "polizza carburante" è chiaramente descritta nelle Condizioni Generali, in cui vengono indicate le caratteristiche economiche e i costi delle due formule previste da Goldcar (ossia il c.d. "Sistema di restituzione classico" o "Full/Full" e il c.d. "Sistema di restituzione rapida" o "Flex Fuel"), evidenziando a tal proposito il contenuto

---

*prevede sempre una franchigia per detti danni, essendone il cliente responsabile diretto, (vedi Condizioni Particolari a pagina 1 del presente contratto). Detta franchigia deve essere garantita (i) per mezzo della prestazione del corrispondente deposito cauzionale (ii) per mezzo della contrattazione di una Additional Cover". L'art. 8.3 delle Condizioni Generali chiarisce poi che "[l]e tariffe di noleggio non includono, salvo espressamente indicato, la Additional Cover, che prevede la riduzione della responsabilità del cliente, della franchigia, fino all'importo indicato a pagina 1. Detta copertura può essere contrattata al momento del ritiro del veicolo o in precedenza, al momento della prenotazione [...]"*.

<sup>34</sup> I cui termini possono sinteticamente riassumersi come segue: (a) ogni veicolo danneggiato è sottoposto a una verifica da parte di un addetto Goldcar; (b) al termine di tale verifica, l'addetto Goldcar compila un modulo di valutazione del danno e controlla quali siano le condizioni assicurative applicabili in funzione della scelta fatta dal cliente; (c) se il cliente è presente, l'addetto Goldcar gli espone l'esito di detta valutazione, il cui contenuto è stabilito in contraddittorio con il cliente e sottoscritto da entrambi; (d) resta inteso che il cliente è libero di non accettare la valutazione proposta dall'addetto Goldcar e di fare annotare il proprio dissenso; (e) in ogni caso, prima di procedere all'addebito, al cliente viene inviata una e-mail in cui viene descritto l'addebito formulato e a cui è allegato il modulo di valutazione del danno, nonché ogni altra informazione utile (foto, constatazione amichevole dei danni ecc.).

<sup>35</sup> In base al quale "[l]'importo delle spese addebitate al Cliente per i danni provocati al veicolo, strumenti o accessori, che non siano coperti da assicurazione, verrà calcolato tenendo in considerazione la valutazione effettuata dai periti tecnici esterni a Goldcar oppure, qualora non fosse possibile effettuare a priori suddetta quantificazione, si addebiterà l'importo risultante da una prima valutazione effettuata dal personale qualificato di Goldcar in base alle tariffe pubblicate nell'Allegato I delle presenti condizioni [...]"

<sup>36</sup> Peraltro, il professionista precisa come tale tabella sia disponibile sia presso gli uffici di Goldcar, sia online presso il sito di Goldcar all'indirizzo <https://www.goldcar.es/it/tc/> (attraverso il link ipertestuale "ELENCO DEI PREZZI PER GLI ACCESSORI SUDDIVISI PER GRUPPI, TARIFFE PER LA GRU").

dell'art. 7 delle Condizioni Generali.

A detta del professionista, infatti, l'iter di prenotazione *on-line*, letto unitamente alle Condizioni Generali e alle Condizioni Particolari, delinerebbe un quadro assolutamente chiaro dei costi e delle caratteristiche di ciascuna delle due formule "Full-Full" e "Flex-Fuel". Con particolare riferimento alla tariffa *Flex Fuel*, al consumatore verrebbe data l'informazione circa l'esistenza di spese di gestione e di logistica.

Goldcar ha poi evidenziato di fornire alla propria rete commerciale sul territorio istruzioni precise con l'obiettivo di veicolare al cliente in modo inequivocabile le condizioni di acquisto delle coperture assicurative disponibili e quelle relative alle opzioni in materia di carburante<sup>37</sup>. Ed infatti, sarebbero molti i documenti ispettivi che evidenzerebbero l'elevato livello di gradimento del servizio clienti di Goldcar<sup>38</sup>.

**48.** Tanto premesso, in punto di diritto Goldcar ha osservato come la pratica da valutare per legittimare l'intervento dell'Autorità dovrebbe coinvolgere *"in misura apprezzabile un numero di consumatori idoneo a rappresentare quantomeno una parte consistente della collettività di riferimento"*<sup>39</sup>. Tale impostazione sarebbe coerente con il costante insegnamento della giurisprudenza amministrativa secondo cui per pratica commerciale si intende *"non già un comportamento sporadico ed isolato, adottato dal professionista nei confronti del consumatore, bensì prassi, protocolli ovvero stili di condotta, suscettibili di ripetersi nel tempo, in quanto espressione di una determinata organizzazione ovvero strategia di impresa"*<sup>40</sup>.

**49.** Ciò premesso, sarebbe evidente che nessun illecito possa essere attribuito a Goldcar in quanto le evidenze istruttorie mostrerebbero come tale professionista offra ai propri clienti un quadro informativo chiaro ed esaustivo in merito alle caratteristiche delle diverse opzioni disponibili in materia di coperture assicurative e di formule carburanti. Inoltre, il fascicolo del procedimento non conterrebbe evidenze a sostegno dell'asserita illiceità delle condotte attribuite al personale Goldcar, non potendo considerarsi tali –

---

<sup>37</sup> Ciò, a detta di Goldcar, troverebbe riscontro in alcune evidenze in atti, ed in particolare, a titolo esemplificativo, in un documento acquisito nel corso dell'ispezione di Pisa (doc. n. 25.1 al fascicolo istruttorio), nel quale viene raccomandato ai dipendenti di Goldcar di esporre sempre in modo chiaro le condizioni contrattuali e ogni altra informazione utile al cliente (nel documento, *"[b]isogna sempre spiegare benissimo le ns. condizioni"*).

<sup>38</sup> Tra i vari documenti, Goldcar cita ancora il doc. n. 25.1 al fascicolo istruttorio, nel quale verrebbe mostrato chiaramente come la quasi totalità dei clienti abbia segnalato la competenza, cortesia e attenzione del personale di Goldcar.

<sup>39</sup> In tal senso, cfr. TAR Lazio, sentenza del 18 maggio 2016, n. 6684/2016, *Codacons/AGCM*.

<sup>40</sup> In tal senso, cfr. TAR Lazio, sentenza del 19 novembre 2010, n. 33668/2010, *Concessioni Autostradali Venete CAV S.p.A./AGCM*.

a detta di Goldcar - le “*affermazioni indimostrate (e indimostrabili) di pochissimi consumatori*”<sup>41</sup>. Infatti, secondo il professionista, l’eventualità che singoli componenti del personale Goldcar abbiano contravvenuto alle direttive di trasparenza imposte da Goldcar non determinerebbe una violazione addebitabile al medesimo professionista, mancando quella “*consistenza anche quantitativa degli elementi censurati*” necessaria ai fini della configurabilità delle pratiche commerciali scorrette<sup>42</sup>.

**50.** Quanto alla presunta aggressività delle condotte, Goldcar osserva che anche laddove fosse configurabile un’omissione informativa nella fattispecie in esame, ciò non sarebbe affatto sufficiente a qualificare le condotte commerciali contestate a Goldcar come aggressive.

A tal riguardo, il professionista ricorda come il Consiglio di Stato abbia affermato il principio per cui l’aggressività della condotta si ricaverebbe dal carattere “*subdolo*” dell’omissione e dalla sua oggettiva idoneità a condizionare le scelte del consumatore, inducendolo ad acquistare un prodotto diverso e aggiuntivo rispetto a quelli che egli si era determinato ad acquistare<sup>43</sup>. In tale contesto, ai fini della configurabilità di una pratica commerciale aggressiva sarebbe necessario dimostrare l’esistenza di “*comportamenti positivi (‘molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento’) suscettibili di limitare la libertà di scelta dell’utente*”<sup>44</sup>. Di conseguenza, il semplice “*silenzio tenuto su punti rilevanti dell’operazione commerciale sottoscritta dal cliente, tale da creare in quest’ultimo un deficit informativo certamente idoneo a condizionarne le scelte [...] non può perciò solo autorizzarne l’inquadramento nella fattispecie di cui all’art. 24*” del Codice del Consumo<sup>45</sup>.

**51.** Infine, al fine di collaborare fattivamente con l’Autorità nella rimozione di ogni possibile criticità della propria condotta, Goldcar ha comunicato di aver già messo a punto un nuovo sistema informatico finalizzato alla

---

<sup>41</sup> Cfr. memoria di Goldcar del 10 ottobre 2016.

<sup>42</sup> A tale riguardo, a detta di Goldcar sarebbe dirimente il fatto che, nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2015 e il 29 febbraio 2016, appena lo 0,8% dei clienti abbia mosso contestazioni in relazione ai costi di riparazione o sostituzione di parti dell’autovettura danneggiate. Nel medesimo periodo risulterebbero inoltre solo 3 cause legali con i clienti (che rappresentano lo 0,12% dei casi di addebito di spese per la riparazione o sostituzione di parti di autovetture danneggiate e appena lo 0,001% dei noleggi). Per quanto concerne, invece, le contestazioni con riferimento alla c.d. polizza carburante, nel medesimo periodo risulta che i reclami al riguardo sono stati solamente 292, pari allo 0,1% del totale dei contratti di autonoleggio. Di tale numero un solo consumatore avrebbe poi intentato un’azione legale.

<sup>43</sup> Cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 14/2012, *Agos S.p.A./AGCM*.

<sup>44</sup> Cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 14/2012 cit.

<sup>45</sup> Coerentemente con tale dottrina, la stessa Autorità avrebbe escluso la natura aggressiva delle pratiche contestate nel caso in cui il professionista non informava del costo del giubbino al momento del ritiro di un’autovettura a noleggio (caso PS5878 - *Europcar/Addebito giubbino catarifrangente*, provvedimento del 17 novembre 2010, n. 21811).

creazione di una procedura che consenta un più completo controllo dell'autoveicolo al momento del *check in* e, in particolare, una più precisa localizzazione e quantificazione del danno.

Il nuovo *software* sarà in dotazione nei *tablet* forniti al personale Goldcar e permetterà di verificare la presenza di danni in ciascuna parte dei veicoli<sup>46</sup>.

Sempre al fine di collaborare fattivamente con l'Autorità, Goldcar ha poi introdotto nei propri uffici e nei propri parcheggi dei *totem* informativi i quali ribadiscono quanto già delineato dalle Condizioni Generali e da quanto disponibile sul sito *www.goldcar.es/it*. Mediante tali *totem*, Goldcar mira a garantire una maggiore trasparenza e chiarezza delle proprie condizioni contrattuali in modo da consentire al cliente di essere pienamente a conoscenza delle medesime.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**52.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 10 ottobre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**53.** Con parere pervenuto in data 4 novembre 2016, la suddetta Autorità ha ritenuto che la comunicazione via internet in esame sia idonea ad influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto il parere.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**54.** Preliminarmente, con riferimento alle condotte contestate, devono considerarsi responsabili sia Goldcar Spain, sia Goldcar Italy<sup>47</sup>.

Va considerato, infatti, che Goldcar Spain è la società a capo dell'omonimo gruppo internazionale e soggetto responsabile delle politiche commerciali e

---

<sup>46</sup> La procedura prevede poi che, in caso di danni, l'addetto al *desk* dovrà scattare una foto alla parte danneggiata e indicare nello schema prospettico del veicolo l'esatta localizzazione di ciascun danno. Successivamente, l'addetto al *desk* dovrà indicare il livello del danno basandosi su un apposito schema che ripartisce i possibili danni in tre categorie in base alle loro dimensioni. Terminata la procedura, il cliente riceverà una e-mail contenente tutte le informazioni relative a ciascun danno ai fini della riscossione, da parte di Goldcar, degli importi dovuti.

<sup>47</sup> Nessuna condotta è imputabile a Car Rentals Italy S.r.l., la quale è un veicolo societario che non svolge alcuna attività operativa.

delle procedure operative (gestione danni, tariffe carburante), mentre Goldcar Italy - oltre ad essere beneficiaria in termini economici e di mercato dei vantaggi derivanti in Italia dalle condotte oggetto del procedimento - è la società incaricata per la vendita in Italia dei servizi di noleggio Goldcar.

**55.** Le condotte sopra descritte integrano distinte pratiche commerciali scorrette, ai sensi degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**56.** In particolare, con riguardo alla condotta *sub* (i), dagli elementi in atti sopra riportati emerge una pratica commerciale articolata che si sviluppa al momento del *check out* e si sostanzia, in primo luogo, nella vendita al consumatore di servizi c.d. “accessori” – erroneamente qualificati come “assicurativi” - o nell’addebito ingiustificato di importi quali corrispettivi per presunti danni arrecati all’auto presa in noleggio, condotte entrambe facenti leva sul fatto che il consumatore deve garantire il professionista di una conduzione e custodia diligente della vettura, dando la propria carta di credito in garanzia al professionista.

**57.** Più in particolare, il professionista sfrutta la posizione di asimmetria – ed oggettiva debolezza – nella quale si trova il consumatore, che dopo aver acquistato il prodotto (ossia, il servizio di noleggio), si presenta al *desk* per ritirare l’autovettura e dare la propria carta di credito come garanzia dell’autovettura noleggiata. In particolare, a fronte della elevata somma richiesta a garanzia attraverso il deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito del consumatore, Goldcar prospetta insistentemente al cliente la possibilità di affrontare con maggiore tranquillità l’uso dell’autovettura noleggiata acquistando ulteriori servizi accessori - definiti come “polizze assicurative” - la cui estensione non è chiara ed univoca e dei quali non è facilmente comprensibile il contenuto e l’effettiva copertura, né tantomeno il prezzo, che permette altresì la riduzione dell’importo del deposito cauzionale.

**58.** In tale contesto, ai fini della valutazione dell’indebito condizionamento assumono rilievo, da un lato, i tempi e il luogo nei quali la condotta avviene (ossia il momento del ritiro dell’auto al *desk* del professionista) e, dall’altro, lo sfruttamento, da parte del professionista, di circostanze specifiche di gravità tali da alterare la capacità di valutazione del consumatore, quali l’elevato importo del deposito cauzionale richiesto, al fine di influenzarne la decisione relativa al prodotto.

**59.** Assumono altresì importanza sia il fatto che il consumatore abbia già acquistato il servizio di autonoleggio, sia le modalità con cui viene

presentato da un lato il contenuto della polizza Goldcar Basic Cover rispetto al prodotto accessorio Relax, suscettibili di ingenerare confusione nel consumatore in merito all'effettiva copertura della polizza principale e del prodotto accessorio offerto. In particolare, da un lato rileva che nelle Condizioni Generali di Autonoleggio non sia affatto chiaro il reale perimetro della copertura base (Goldcar Basic Cover) offerta di *default* da Goldcar, che induce il consumatore a tutelarsi maggiormente attraverso l'acquisto di un prodotto assicurativo aggiuntivo.

Dall'altro, assume rilevanza l'attenzione che Goldcar pone, trasmettendo in tal senso un'apposita Circolare alla propria rete di vendita, sul fatto che al cliente debba essere veicolato l'insufficiente copertura del prodotto base così come il concetto che l'acquisto di un prodotto assicurativo aggiuntivo possa apportare maggiore "*tranquillità*" durante il periodo del noleggio (cfr. *supra*).

**60.** D'altra parte, dagli elementi acquisiti, sia dalle segnalazioni che dai documenti ispettivi, emerge chiaramente l'insistenza e la pressione che il professionista esercita sul consumatore per la vendita del prodotto accessorio, i rilevanti obiettivi commerciali posti alla forza vendita, con l'obiettivo appunto non di offrire un prodotto accessorio ma di indurne l'acquisto con tutte le argomentazioni possibili, volto appunto a "spellare" il consumatore.

**61.** In particolare, tale condotta appare idonea per i tempi in cui si realizza, ovvero al momento del ritiro dell'autovettura quando al consumatore viene bloccata una importante somma sul *plafond* della sua carta di credito a garanzia dei danni dell'autovettura noleggiata, a condizionare indebitamente il consumatore così da indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, e cioè l'acquisto di un prodotto accessorio per limitare la responsabilità per danni all'autovettura e il pericolo di addebiti successivi nonché per abbattere l'importo del deposito cauzionale, così da disporre pienamente dell'intero *plafond* della propria carta di credito.

**62.** Rileva, a tal proposito, anche la strategia commerciale perseguita dal professionista in merito alla gestione dei danni, volta ad ottenere un preciso introito (*[omissis]* euro per giorno di noleggio) dall'attività di recupero danni. Si tratta di un obiettivo costantemente monitorato dal professionista, sulla base del quale viene valutata la rete commerciale diffusa sul territorio.

**63.** In tale ambito assumono rilievo le modalità inadeguate ed aggressive di accertamento e quantificazione del danno e successivo addebito ai

consumatori, sempre basate sulla situazione di forza del professionista derivante dalla disponibilità di un'importante somma bloccata sulla carta di credito del medesimo consumatore. A tal proposito assume rilevanza il fatto che le Condizioni Generali di Autonoleggio di Goldcar non chiariscano univocamente quale soggetto dovrà effettuare la valutazione dell'eventuale danno (periti tecnici esterni o personale interno qualificato), né sulla base di quali criteri il medesimo danno sarà stimato. Rileva, inoltre, il fatto che la Tabella danni allegata alle Condizioni Generali di Autonoleggio riferisca di tre distinti livelli di danno senza chiarire il criterio in base al quale sarà determinato il livello stesso.

**64.** Peraltro, la medesima Tabella danni non rappresenta un parametro oggettivo di quantificazione del danno, nella misura in cui non prevede né un sistema di differenziazione dei danni né di misurazione della loro entità attraverso l'applicazione di criteri oggettivi (quali, ad esempio, l'estensione dei graffi); in altri termini, la determinazione dell'effettivo importo da addebitare al cliente è ampiamente rimessa al professionista, che può discrezionalmente classificare il danno come di livello 2 o 3 e applicare gli incrementi previsti.

**65.** Inoltre, la procedura per la riscossione dei danni, in particolare in presenza di danni di importo inferiore a 400 euro, è tale per cui laddove il cliente dovesse rifiutare la ricostruzione effettuata dal personale al *desk* attraverso il formulario danni - sottoposto al cliente per la sottoscrizione – Goldcar procederà in ogni caso a realizzare la riscossione attraverso la carta di credito che il consumatore ha dato in garanzia.

**66.** Inoltre, la suddetta pratica è aggressiva, essendo posta in essere senza che il consumatore abbia a disposizione mezzi efficaci per contestare e negare tale addebito, dal momento che quest'ultimo viene effettuato sulla carta di credito data in garanzia al momento del noleggio, senza consentire al cliente né di verificare l'ammontare del danno stesso, laddove il medesimo sia riscontrato, né di autorizzare il prelievo o di opporsi ad esso nel caso in cui invece lo ritenga ingiustificato o non corretto nell'importo.

**67.** In questo contesto rileva la precisa strategia commerciale perseguita dal professionista e sottesa alla pratica in esame. Dai documenti in atti sopra descritti, infatti, emerge chiaramente l'importanza attribuita da un operatore *low cost* quale Goldcar alla vendita di servizi accessori, con l'evidente finalità di compensare i ridotti prezzi del servizio di noleggio puro attraverso i margini realizzati proprio dalla vendita di servizi aggiuntivi (cfr. *supra*).

**68.** In conclusione, la condotta del professionista appare scorretta proprio in

quanto non corrisponde alla diligenza attesa in una fase delicata del rapporto di consumo, quello in cui il professionista deve consegnare l'autovettura noleggiata e assicurarsi solo della corretta custodia e prudente utilizzo dell'autovettura data a noleggio al consumatore attraverso, fra l'altro, la garanzia della carta di credito. Invero, il professionista sfrutta tale particolare posizione di supremazia e asimmetria sia per vendere prodotti accessori, indebitamente definiti come assicurativi e volti alla copertura di esasperati pericoli e danni, sia per procedere all'ingiustificato addebito dei danni - condotte entrambe finalizzate ad una chiarissima finalità commerciale che travalica la verifica dell'integrità dell'autovettura noleggiata.

Per tali motivi, la condotta commerciale di Goldcar risulta aggressiva ai sensi degli art. 24 e 25 del Codice del Consumo.

Inoltre, la condotta appare contraria alla diligenza professionale, ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo in quanto la medesima consiste nello sfruttare la disponibilità della carta di credito data in garanzia dai consumatori al momento del prelevamento dell'autovettura.

**69.** Quanto alla condotta *sub* (ii), la medesima appare ingannevole, in violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, nella misura in cui risulta idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, informando in maniera non chiara ed evidente del fatto che la tariffa *Flex Fuel* comporta l'addebito di un rilevante costo di gestione.

**70.** In particolare, il sito *web* di Goldcar, nel presentare ed offrire la tariffa *Smart* (ovvero, la formula carburante *Flex Fuel*) non fornisce adeguata informazione dell'esistenza di costi di gestione associati che hanno rilevanza decisiva per la scelta del servizio: infatti l'informazione su tali costi è rinvenibile solo posizionando il cursore sulla voce "*Tariffa Smart*". Peraltro, la scarsa trasparenza emerge anche dalle diverse richieste di chiarimenti formulate dai consumatori a Goldcar in merito all'esatto costo della tariffa *Smart* (cfr. *supra*).

**71.** Anche il professionista è peraltro pienamente consapevole della scarsa chiarezza informativa con cui vengono presentate al consumatore le peculiarità delle due tariffe carburante, al punto da far affermare il principio per cui "*Bisogna cercare di spiegare la politica carburante in maniera migliore*" (cfr. *supra*).

**72.** In ragione dell'assoluta rilevanza dei costi di gestione richiesti dal professionista per la tariffa *flex-fuel*, il consumatore risulta quindi ingannato

sul principale parametro di scelta del servizio e quindi al momento dell'acquisto effettua una scelta commerciale che non avrebbe altrimenti effettuato. Inoltre, nella misura in cui l'addebito di tale importo arriva alla fine del noleggio - direttamente sulla carta di credito -, essa risulta anche aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 in quanto costringe il consumatore al pagamento di una voce di costo – di importo consistente - della quale non era stato adeguatamente informato.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**73.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**74.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**75.** Con riguardo alla gravità di entrambe le violazioni, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del gruppo Goldcar, *player* di assoluto rilievo nel mercato europeo del noleggio a breve termine con una rete di 65 filiali situate in Spagna, Italia, Portogallo, Francia, Grecia, Malta, Andorra e Marocco. Il fatturato complessivo 2015 del gruppo Goldcar è stato pari a 237 milioni di euro.

**76.** Goldcar Italy è la controllata italiana del Gruppo, presente sul territorio nazionale attraverso una rete di venti uffici situati nelle più importanti città, presso gli aeroporti internazionali e intercontinentali e nelle località di maggior interesse turistico. Sulla base dei bilanci relativi all'esercizio 2015 risulta che Goldcar Italy S.r.l. abbia realizzato un fatturato pari a 31 milioni di euro, con un utile d'esercizio pari a [300.000-400.000] euro

**77.** Sempre avendo riguardo alla gravità della violazione relativa alla pratica *sub* (i) deve rilevarsi la sua capacità di incidere sensibilmente sulle scelte economiche del consumatore al momento del ritiro dell'autovettura nella misura in cui condiziona indebitamente il medesimo all'acquisto di un prodotto accessorio al servizio di noleggio, ovvero al momento della

restituzione dell'autovettura al pagamento di danni inesistenti, sfruttando la situazione di asimmetria ed oggettiva debolezza nella quale si trova il consumatore che ha già dato la propria carta di credito a garanzia del noleggio. In tale contesto, la gravità si apprezza in ragione del suddetto contesto, ove lo *standard* di diligenza è particolarmente stringente.

Inoltre, rileva l'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori, in ragione appunto della sua potenziale applicazione a tutti i clienti del professionista.

**78.** Quanto alla pratica *sub* (ii), sempre con riguardo alla gravità della violazione si richiamano gli argomenti precedenti, in particolare quelli relativi alla dimensione del professionista e alla potenziale idoneità della pratica a raggiungere un numero elevato di consumatori.

**79.** Per quanto riguarda la durata di entrambe le violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le pratiche commerciali sono state poste in essere per lo meno a partire da giugno 2014, data cui fa riferimento la prima segnalazione ricevuta, e sono tuttora in corso.

**80.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società Goldcar Spain S.L. e Goldcar Italy S.r.l., nella misura di 1.700.000 € (unmilionesettecentomila euro) per la pratica *sub* i) e nella misura di 300.000 € (trecentomila euro) per la pratica *sub* ii).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub* (i) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea ad incidere sensibilmente sulle decisioni economiche del consumatore, inducendolo all'acquisto di un prodotto accessorio al servizio principale di noleggio ovvero al pagamento di importi non dovuti;

RITENUTO, altresì, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub* (ii) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore, informandolo in maniera non chiara ed evidente circa il costo di gestione della Tariffa *Smart* e della connessa tariffa carburante *Flex Fuel*, costringendolo poi al pagamento;

## DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento come pratica *sub* (i), posta in essere dalle società Goldcar Spain S.L. e Goldcar Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento come pratica *sub* (ii), posta in essere dalle società Goldcar Spain S.L. e Goldcar Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- c) con riferimento alla pratica *sub* (i), di irrogare in solido alle società Goldcar Spain e Goldcar Italy una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 1.700.000 € (unmilionesettecentomila euro);
- d) con riferimento alla pratica *sub* (ii), di irrogare in solido alle società Goldcar Spain e Goldcar Italy una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 300.000 € (trecentomila euro);
- e) che i professionisti comunichino all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alle diffide di cui ai punti a) e b).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*