

CV207 - UDINESE-CLAUSOLE RIMBORSO BIGLIETTI

Provvedimento n. 28415

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 6 maggio 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI l'articolo 103 del d.l. n. 18/2020 e l'articolo 37 del d.l. n. 23/2020 che hanno disposto una sospensione *ex lege* dei termini procedurali per effetto della quale il termine di conclusione del presente procedimento è stato posticipato al 26 ottobre 2020;

VISTA la "*Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23*", approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Udinese Calcio S.p.A. (di seguito, "Udinese" o la "Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. La società opera nel settore dell'attività sportiva calcistica. Nella stagione 2019/20 la Società ha militato nel campionato di calcio di serie A.

2. CODICI in qualità di associazione dei consumatori segnalante.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la Società e i consumatori, le clausole di seguito trascritte, contenute nelle "*Condizioni generali di acquisto*" per "*abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020*":

a) Terzo capoverso: "*La squalifica dello Stadio nonché l'obbligo di disputare partite a porte chiuse e/o eventuali riduzioni di capienza dell'impianto o chiusure di settori disposte per legge, regolamenti o da altro atto o provvedimento di autorità pubbliche o sportive (inclusi, tra queste, gli organi di giustizia sportiva) o per lavori, così come la disputa di incontri presso altri impianti di gioco diversi dallo Stadio "Dacia Arena" occorsa per qualsiasi ragione, saranno disciplinati ai sensi di legge. Le eventuali spese di trasferta fanno carico agli acquirenti dei titoli di accesso. L'eventuale rinvio di una gara, in qualunque momento e da chiunque venga disposto, a data diversa da quella originariamente fissata sarà disciplinato ai sensi di legge*";

b) Quinto capoverso: "*Nel caso di acquisto di titoli di accesso singoli, qualora fosse previsto un rimborso per annullamento o rinvio della competizione le uniche modalità accettate saranno quelle comunicate di volta in volta sul sito ufficiale*".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, in data 7 gennaio 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio CV/207 Udinese – *Clausole rimborso biglietti* nei confronti della società Udinese Calcio S.p.A.

5. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato al professionista che le clausole contenute nelle "*Condizioni generali di acquisto*" per "*abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020*", trascritte al punto II del presente provvedimento, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, venivano richieste a Udinese varie informazioni, tra cui l'indicazione di elementi di prova atti a superare la presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

7. In data 28 gennaio 2020 è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, pubblicando per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) un comunicato e le clausole contrattuali oggetto di contestazione. Alla consultazione ha partecipato l'associazione di consumatori Altroconsumo¹.

8. In data 14 febbraio 2020 si è tenuta l'audizione del professionista. Nell'ambito della richiamata audizione la Società ha manifestato la propria disponibilità: (i) ad eliminare dalle condizioni contrattuali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento l'affermazione secondo cui "Le eventuali spese di trasferta fanno carico agli acquirenti dei titoli di accesso", con riferimento alle ipotesi di inadempimento colpevole della società; (ii) ad esplicitare la circostanza per cui nelle citate condizioni contrattuali il riferimento alla "Jegge" deve ritenersi comprensivo pure del rinvio al Codice del Consumo.

9. Il successivo 21 febbraio 2020, Udinese ha presentato una memoria difensiva e ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento². In tale memoria la Società ha altresì dato atto della nuova formulazione delle condizioni contrattuali contestate sulla base di quanto esposto in sede di audizione.

10. In data 11 maggio 2020 è stata comunicata alle parti del procedimento, ai sensi dell'articolo 23, comma 5 del Regolamento, la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

11. In data 22 e 24 luglio 2020, dalle condizioni contrattuali pubblicate sul sito del professionista risulta eliminata anche la clausola per cui "Le spese di trasferta, nel caso di squalifica del campo, fanno carico agli acquirenti dei titoli di accesso". La nuova versione delle clausole contrattuali oggetto del procedimento, di seguito riportata, è pubblicata sul sito stesso³:

"Nel caso di chiusura del settore dello stadio in cui si trova il posto dell'abbonato o dell'acquirente del titolo di accesso per il singolo evento, quest'ultimo – sempre che non abbia concorso a causare la responsabilità, neppure oggettiva (come qualificata dal Codice di Giustizia Sportiva della Federazione Italiana Giuoco Calcio), di Udinese Calcio - avrà diritto al rimborso del rateo di abbonamento o del prezzo del biglietto, salvo che Udinese Calcio metta a sua disposizione un tagliando sostitutivo per assistere alla partita in altro settore dello stadio. Nei casi di squalifica del campo con disputa della partita in altro stadio, ovvero di obbligo di giocare le partite a porte chiuse, l'abbonato o l'acquirente del titolo di accesso per il singolo evento - sempre che non abbia concorso a causare la responsabilità, neppure oggettiva (come qualificata dal Codice di Giustizia Sportiva della Federazione Italiana Giuoco Calcio), di Udinese Calcio - avrà diritto al rimborso del rateo di abbonamento o del prezzo del biglietto nei termini e nelle modalità comunicati da Udinese Calcio sul sito ufficiale o, a sua scelta, ad un tagliando sostitutivo per assistere alla partita in altro stadio (salvo disponibilità). È in ogni caso escluso il risarcimento dei danni, salvo il caso di inadempimento colpevole di Udinese Calcio.

Udinese Calcio potrà assegnare un posto diverso da quello indicato sul titolo per ragioni di forza maggiore, caso fortuito, di ordine pubblico, sicurezza, lavori in corso o su disposizione di Autorità di Pubblica Sicurezza, Lega Nazionale Professionisti, Osservatorio, CASMS od ogni altro organismo competente. In tale ipotesi il posto assegnato sarà di valore pari o superiore a quello acquistato.

Nel caso di acquisto di titoli singoli, in ipotesi di annullamento o rinvio della relativa partita, Udinese comunicherà sul proprio sito ufficiale le procedure e le modalità del rimborso del prezzo del biglietto previsto ai sensi delle presenti condizioni o comunque in virtù di disposizioni di legge tra cui il c.d. Codice del Consumo ove applicabile in caso di acquirente che rivesta la qualifica di consumatore".

12. In data 4 agosto 2020, è stata comunicata alle parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

13. L'associazione Codici ha presentato una memoria in data 1° settembre 2020⁴.

14. Il professionista ha presentato la propria memoria conclusiva in data 7 settembre 2020⁵.

2) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

15. Nell'ambito della consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, tenutasi sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), il 26 febbraio 2020 è pervenuto il contributo dell'associazione Altroconsumo. In particolare, Altroconsumo ha sostenuto la vessatorietà delle clausole oggetto di istruttoria in base alle medesime norme del Codice del Consumo richiamate dall'Autorità, affermando altresì che l'adozione di dette disposizioni contrattuali non possa ritenersi giustificata dalla necessità di svolgere in modo remunerativo l'attività sociale.

3) Le argomentazioni difensive delle parti

¹ [Doc. 28 del fascicolo istruttorio, pervenuto in data 26 febbraio 2020 e acquisito al protocollo in data 17 marzo 2020.]

² [Doc. 26 del fascicolo istruttorio.]

³ [Cfr. Doc. 30 (verbale di acquisizione delle informazioni diffuse sul sito del professionista del 24 luglio 2020, oggetto di rilevazione in data 22 e 24 luglio 2020).]

⁴ [Doc. 34 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. 35 del fascicolo istruttorio.]

Le argomentazioni svolte dal professionista

16. La Società ha sostenuto, innanzitutto, la non vessatorietà delle clausole contrattuali interessate dal presente procedimento secondo la loro originaria formulazione, in base alle seguenti argomentazioni.

(i) La disciplina *"ai sensi di legge"* del rimborso di quota parte dell'abbonamento e del singolo biglietto in caso di chiusura dello stadio (e in quest'ultimo caso pure per il rinvio dell'evento) deve ritenersi comprensiva anche di quanto disposto dal Codice del Consumo, per cui le condizioni contrattuali non avrebbero previsto alcuna limitazione dei diritti del consumatore.

(ii) La clausola per cui nelle ipotesi di cui al terzo capoverso *"Le eventuali spese di trasferta fanno carico agli acquirenti dei titoli di accesso"* non sarebbe mai stata concretamente applicata.

(iii) La Società non ha avuto *"contraddittori"* con titolari di abbonamenti e di singoli biglietti che contestassero mancati rimborsi da parte della stessa.

17. Nel corso del procedimento, conformemente a quanto esposto al punto III, Udinese ha altresì dato atto della nuova formulazione delle clausole oggetto del presente procedimento.

18. La Società ha allegato alla memoria conclusiva una nota che la FIGC ha inviato in data 4 settembre 2020 alla Lega Nazionale Professionisti di Serie A, che contestualizza nell'ambito dell'ordinamento sportivo le disposizioni che escludono il rimborso di quota parte dell'abbonamento in caso di obbligo, disposto per legge o provvedimento di autorità pubbliche o sportive, di giocare partite a porte chiuse, ovvero di chiudere settori dello stadio o in caso di squalifica del campo e di disputa di partite in campo neutro.

Le argomentazioni svolte dalla FIGC

19. La FIGC sottolinea che il regime sanzionatorio delineato dal Codice di Giustizia sportiva (artt. 8, 25, 26 e 28 del Codice di Giustizia sportiva) è volto a prevenire comportamenti violenti oppure discriminatori da parte dei tifosi delle società e quindi, più in generale, a tutelare l'ordine pubblico.

In particolare, il legislatore sportivo ha costruito un sistema nel quale vengono sanzionati sia le società che i sostenitori. Con la chiusura dello stadio o di settori dello stesso, le società subiscono la perdita economica relativa al mancato introito della vendita dei biglietti e non si giovano del sostegno dei tifosi. I sostenitori, potenziali autori delle condotte che hanno determinato la sanzione, non assistono alla partita e subiscono la perdita economica della quota parte dell'abbonamento relativa alla stessa. In tal modo le società disincentivano i comportamenti violenti e discriminatori dei propri sostenitori, i quali restano indirettamente sanzionati dal mancato rimborso.

20. In tale ottica, ove le *condizioni d'uso degli abbonamenti* prevedessero il rimborso in caso di mancata esecuzione della prestazione non imputabile alla società, quest'ultima sarebbe costretta a rimborsare quei sostenitori che, con la propria condotta violenta o discriminatoria hanno provocato la chiusura dello stadio, di un suo settore, ecc., togliendo quindi alle sanzioni sportive ogni efficacia punitiva. Ne consegue che un'eventuale dichiarazione di vessatorietà delle clausole contrattuali in questione, unitamente alla imposizione alle società di riconoscere il diritto al rimborso, *"potrebbe indurre il legislatore federale a rivedere il delineato sistema sanzionatorio"* previsto dal Codice di giustizia sportiva.

Le argomentazioni svolte dall'associazione parte del procedimento

21. L'associazione CODICI nella propria memoria finale ha ribadito la vessatorietà delle clausole oggetto dei procedimenti dell'Autorità. Secondo l'associazione le clausole in questione appaiono idonee a determinare a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto in quanto derogano all'articolo 1218 c.c. in caso di inadempimento imputabile alla Società, nonché agli artt. 1463 e 1464 in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione. In particolare, in quest'ultima ipotesi, le clausole priverebbero il consumatore *"di un rimedio importante quale la risoluzione per impossibilità sopravvenuta"*.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

22. In via preliminare si rileva che quanto sostenuto dalla FIGC per escludere il carattere vessatorio delle clausole che limitano i rimborsi per le partite non godute non è fondato.

23. L'ipotesi secondo cui il legislatore sportivo potrebbe, nel caso in cui l'Autorità dichiarasse vessatorie le clausole in questione, sostituire le vigenti norme del Codice di giustizia sportiva - che prevedono sanzioni come la chiusura dello stadio o di suoi settori - con altre meno efficaci, non può incidere sulla valutazione di abusività effettuata ai sensi degli artt. 34 e 35 del Codice del Consumo. Infatti, in tali norme non sono sanciti canoni ermeneutici secondo i quali i diritti dei consumatori debbano cedere il passo ad altri interessi giudicabili come "superiori". Inoltre, va ricordato che la disciplina a tutela del consumatore ha una dimensione pubblicistica, in quanto salvaguarda il mercato nel suo insieme e la correttezza dei rapporti commerciali.

24. Né appare convincente dal punto di vista del metodo e da quello dell'equità l'argomento secondo cui le clausole che escludono i rimborsi per le partite non godute hanno lo scopo di disincentivare i comportamenti violenti e discriminatori dei tifosi. Le clausole in esame, infatti, da un lato hanno l'effetto di penalizzare in maniera indiscriminata tutta la platea degli spettatori per responsabilità che gravano eventualmente soltanto su una parte minoritaria di tifosi; dall'altro, sottraggono il soggetto che organizza l'evento alle responsabilità che gli competono nella prevenzione di eventi contrari all'ordine pubblico e nella vigilanza, anche tecnologica, sui comportamenti illegittimi dei sostenitori.

25. In tal senso, l'Autorità osserva che le *condizioni contrattuali* di altre società di Serie A prevedono clausole che escludono il rimborso del biglietto o quota parte dell'abbonamento non in maniera indiscriminata, ma soltanto nei confronti dei soggetti che hanno concorso a determinare gli eventi sanzionati dal Giudice Sportivo. Tali clausole appaiono idonee, nel rispetto delle norme del Codice del Consumo e del Codice civile, a tutelare da un lato il diritto degli spettatori ad ottenere il rimborso del biglietto o di quota parte dell'abbonamento in caso di annullamento dell'evento, e d'altro lato, a penalizzare i tifosi che si siano resi responsabili degli eventi che hanno determinato la sanzione sportiva, salvaguardando in tal senso le manifestate esigenze di ordine pubblico.

26. Le clausole indicate al punto II presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato rappresentato a Udinese che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con relativo onere per il professionista di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

27. Verranno poi valutate le modifiche alle clausole in questione, comunicate dalla Società in data 21 febbraio 2020, nella versione presente, in data 22 e 24 luglio 2020, sul sito del professionista.

28. In generale, si osserva che non rileva nella valutazione di vessatorietà la circostanza per cui le clausole in esame non abbiano mai avuto concreta applicazione e che la Società non abbia ricevuto contestazioni dai tifosi riguardo ad eventuali mancati rimborsi di quota parte dell'abbonamento oppure di singoli biglietti.

29. Il terzo capoverso delle condizioni contestate prevedeva che fossero disciplinate ai sensi di legge le conseguenze della squalifica dello stadio, dell'obbligo di disputare partite a porte chiuse, di eventuali riduzioni di capienza dell'impianto, di chiusure di settori disposte per legge, regolamenti o da altro atto o provvedimento di autorità pubbliche o sportive di lavori, di incontri presso altri impianti di gioco diversi dallo "Dacia Arena", nonché del rinvio dell'evento sportivo. Le eventuali spese di trasferta erano poste a carico degli acquirenti dei titoli di accesso. Il quinto capoverso delle condizioni contestate prevedeva che, in ipotesi di acquisto di titoli di accesso per singoli eventi sportivi, ove fosse previsto un rimborso per annullamento o rinvio della competizione, le uniche modalità accettate sarebbero state quelle comunicate di volta in volta sul sito ufficiale della Società.

30. Le clausole in esame risultano anzitutto vessatorie, ai sensi dell'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui non rispondono al requisito di trasparenza e il consumatore aderente non è posto in condizione di comprendere chiaramente le conseguenze derivanti dalla loro applicazione⁶. In particolare, non è chiarita la responsabilità del professionista nelle ipotesi sopra richiamate che determinano per il consumatore l'impossibilità di poter fruire della prestazione nei termini pattuiti. Nelle clausole in esame, da una parte si afferma che le conseguenze della mancata fruizione dell'evento sono disciplinate "ai sensi di legge" e, dall'altra, contraddittoriamente, si esclude la possibilità di rimborso delle spese di trasferta anche nelle ipotesi in cui la mancata prestazione sia imputabile alla Società. Inoltre, il quinto capoverso disconosce il diritto al rimborso per i singoli titoli di accesso, in ipotesi di annullamento o rinvio della competizione, in quanto subordina il rimborso ad una valutazione discrezionale della Società.

31. Per effetto di tali clausole, pertanto, il consumatore non è posto nella condizione di comprendere se abbia diritto a ottenere il rimborso di quota parte dell'abbonamento o del costo del singolo titolo di accesso nelle ipotesi richiamate dal "Terzo capoverso", né se, in caso di inadempimento imputabile alla Società ex articolo 1218 c.c., abbia diritto a ottenere il rimborso di quota parte dell'abbonamento o del costo del singolo titolo di accesso, nonché il risarcimento del danno. In particolare, la clausola in esame risulta vessatoria pure nella parte in cui stabilisce che eventuali spese di trasferta sono a carico dell'abbonato anche per fatti imputabili al professionista, la cui responsabilità viene così limitata illegittimamente, in deroga all'articolo 1218 c.c..

32. In caso di impossibilità di fruizione dell'evento sportivo dovuta a cause non imputabili alla Società, secondo quanto previsto dagli artt. 1463 e 1464 c.c. il professionista è tenuto alla restituzione di quanto ricevuto secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito e, dunque, a rimborsare quota parte dell'abbonamento o il singolo biglietto in relazione agli eventi sportivi non fruiti. Per dette ipotesi, le previsioni in esame non garantiscono chiaramente la possibilità per il consumatore di ottenere il rimborso del corrispettivo del singolo titolo di accesso o di quota parte dell'abbonamento, così limitando la responsabilità del professionista. In proposito, gli artt. 1463 e 1464 c.c. individuano come effetto dell'inesatta esecuzione della prestazione la completa o parziale restituzione (o meglio, riduzione) della controprestazione, senza che rilevi l'imputabilità o meno dell'inadempimento. L'effetto restitutorio prescinde dunque da qualsivoglia imputabilità dell'inadempimento, fondandosi soltanto sul dato oggettivo del mancato esatto adempimento.

33. Il giudizio di vessatorietà ora delineato è poi confermato dalla Corte di giustizia dell'Unione Europea e dalla Comunicazione della Commissione europea del 27 settembre 2019 relativa agli "Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 93/13/CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori". Secondo il metodo cd. "comparativo" utilizzato dalla Corte, una clausola contrattuale determina per i consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali quando colloca il consumatore in una

⁶ [Cfr. la sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, 28 luglio 2016, causa C-191/15, Amazon, secondo cui "il carattere abusivo di una clausola può derivare da una formulazione che non soddisfi il requisito di redazione chiara e comprensibile stabilito dall'art. 5 della direttiva 93/13" (punto 68).]

situazione meno favorevole rispetto a quella prevista dal diritto nazionale applicabile⁷. Quanto alla valutazione di vessatorietà di cui al terzo capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" che addossa eventuali spese di trasferta a carico degli acquirenti dei titoli di accesso anche in caso di inadempimento imputabile alla Società, si rileva che essa pone il consumatore in una condizione meno favorevole di quella derivante dall'applicazione dell'articolo 1218 c.c., norma generale del diritto dei contratti, cui la clausola in esame deroga.

34. Pertanto, le disposizioni contrattuali in esame risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), e 34, comma 1, nonché 35, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui determinano a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ed escludono oppure limitano i diritti e le azioni di questi ultimi nei confronti del professionista⁸.

35. Nel corso del procedimento, la Società ha dato atto della pubblicazione sul proprio sito istituzionale della nuova formulazione delle clausole contestate che risulta idonea a risolvere i profili di vessatorietà evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento.

36. Secondo la nuova versione delle clausole, in caso di chiusura del settore dello stadio in cui si trova il posto dell'abbonato o dell'acquirente del biglietto, il titolare (purché non abbia concorso a causare la responsabilità neppure oggettiva della Società ai sensi del Codice di Giustizia Sportiva) ha diritto al rimborso del rateo di abbonamento o del prezzo del biglietto, salvo che Udinese metta a sua disposizione un tagliando sostitutivo per assistere alla partita in altro settore dello stadio. Nei casi di squalifica del campo con disputa della partita in altro stadio o di obbligo di giocare le partite a porte chiuse, l'abbonato o l'acquirente del titolo di accesso per il singolo evento (purché non abbia concorso a causare la responsabilità neppure oggettiva della Società ai sensi del Codice di Giustizia Sportiva) ha diritto al rimborso del rateo di abbonamento o del prezzo del biglietto - secondo le modalità comunicate dalla Società sul sito ufficiale - o, a sua scelta, a un tagliando sostitutivo per assistere alla partita in altro stadio (salvo disponibilità). Tale clausola fa salva la responsabilità della Società in caso di inadempimento alla stessa imputabile ai sensi dell'articolo 1218 c.c.

37. Udinese prevede poi di poter assegnare un posto diverso da quello indicato sul titolo per ragioni di forza maggiore, caso fortuito, di ordine pubblico, sicurezza, lavori in corso o su disposizione di Autorità pubbliche e che in tutte queste ipotesi il posto assegnato sarà di valore pari o superiore a quello acquistato.

38. Infine, nel caso di acquisto di titoli per un singolo evento, in ipotesi di annullamento o rinvio, Udinese comunicherà sul proprio sito ufficiale le procedure e le modalità per il rimborso del prezzo del biglietto in base alle condizioni contrattuali e alla legge, tra cui il Codice del Consumo.

39. Ciò posto, la nuova formulazione delle clausole contestate delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento e descritte al punto II del presente provvedimento, vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo e che Udinese Calcio S.p.A. non ha fornito elementi sufficienti per superare tale presunzione;

⁷ [Secondo la pronuncia della Corte di giustizia 14 marzo 2013, causa C-415/11, Aziz, punto 68 "per appurare se una clausola determini [a danno del consumatore] un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti derivanti dal contratto, occorre tener conto, in particolare, delle disposizioni applicabili nel diritto nazionale in mancanza di un accordo tra le parti in tal senso. Sarà proprio una siffatta analisi comparatistica a consentire al giudice nazionale di valutare se, ed eventualmente in che misura, il contratto collochi il consumatore in una situazione giuridica meno favorevole rispetto a quella prevista dal vigente diritto nazionale" (cfr. anche il n. 2 del dispositivo); in tal senso cfr. anche la decisione della Corte 26 gennaio 2017, causa C-421/14, Banco Primus SA, (punto 59 e punto n. 3 del dispositivo). Secondo la citata Comunicazione della Commissione (punto 3.4.2.), "Quando valutano se una clausola contrattuale «determina, a danno del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti», i giudici nazionali devono, in primo luogo, raffrontare la clausola contrattuale in questione con le eventuali disposizioni che si applicherebbero nel diritto nazionale in mancanza di tale clausola contrattuale, vale a dire le disposizioni complementari. Tali modelli legislativi si ritrovano in particolare nel diritto contrattuale nazionale, ad esempio nelle norme che determinano le conseguenze del mancato adempimento di determinati obblighi contrattuali di una parte [...] Sarà proprio una siffatta analisi comparatistica a consentire al giudice nazionale di valutare se e in che misura la clausola contrattuale collochi il consumatore in una situazione giuridica meno favorevole rispetto a quella altrimenti prevista dal diritto contrattuale applicabile. La clausola contrattuale potrebbe rendere la situazione giuridica meno favorevole per i consumatori, ad esempio laddove essa limiti i diritti di cui essi godrebbero altrimenti, o potrebbe aggiungere un vincolo al loro esercizio".]

⁸ [Alla medesima conclusione giungono le ordinanze emesse in data 6 dicembre 2019, n. 1109 dal Tribunale di Genova e in data 24 giugno 2019 dal Tribunale di Roma nel giudizio tra Movimento Consumatori e altra società calcistica rispetto a clausole di abbonamento analoghe a quelle in esame. Secondo la prima pronuncia "la parte che ha già adempiuto alle proprie obbligazioni, che nel caso in esame è l'abbonato, ha diritto ad un rimborso (o riduzione della prestazione), secondo quanto previsto dall'art. 1464 c.c., in misura proporzionale al valore della singola partita compresa nell'abbonamento. In caso contrario, essendo venuta meno la giustificazione del pagamento della quota dell'abbonamento riferita alla partita non vista, si consentirebbe un ingiustificato arricchimento del debitore, in violazione dell'art. 2041 c.c., idoneo ad incidere sulla causa in concreto del rapporto. Ancora più ingiustificato è l'arricchimento della società nell'ipotesi in cui la chiusura dello stadio sia a lei imputabile, ricorrendo in tal caso una vera e propria responsabilità per inadempimento da cui deriva l'obbligo di risarcimento del danno ex art. 1218 c.c.". In base alla seconda, con riferimento all'ipotesi di "chiusura dello stadio per problematiche legate alla manutenzione, di competenza dell'ente proprietario, o di irrogazione di sanzioni da parte degli organi della giustizia sportiva che limitino o escludano l'accesso alla tifoseria per fatti commessi da soggetti terzi", il giudice ha affermato che si verifica "un'impossibilità della prestazione che, pur non traducendosi in un inadempimento imputabile al debitore, conferisce all'altra parte il diritto alla riduzione della prestazione dovuta o già eseguita".]

RITENUTO, pertanto, che, sulla base delle considerazioni suesposte, le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova formulazione delle clausole contrattuali pubblicate sul sito del professionista in data 22 e 24 luglio 2020 e descritte al punto III del presente provvedimento, non risulta vessatoria ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8 del Regolamento, debba essere disposta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e su quello della società Udinese Calcio S.p.A. (<https://www.udinese.it/>); che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito <https://www.udinese.it/> abbia la durata di 30 giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui al terzo capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui al terzo capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A., descritta al punto III del presente provvedimento, nella versione presente sul sito del professionista in data 22 e 24 luglio 2020, non risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al quinto capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A. descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la nuova formulazione della clausola di cui al quinto capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A., descritta al punto III del presente provvedimento, nella versione presente sul sito del professionista in data 22 e 24 luglio 2020, non risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Udinese Calcio S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;

2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per 30 giorni consecutivi sulla *homepage* del sito <https://www.udinese.it/>, con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *homepage* del sito <https://www.udinese.it/>;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, né altrove, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e 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 comunicazione dello 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 comunicazione del provvedimento stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

CV207 - UDINESE-CLAUSOLE RIMBORSO BIGLIETTI

Allegato al provvedimento n. 28415

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 20 ottobre 2020 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

In data 7 gennaio 2020 è stato avviato il procedimento CV/207 Udinese – *Clausole rimborso biglietti*, nei confronti della società Udinese Calcio S.p.A. per presunta vessatorietà di alcune clausole delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020".

[OMISSIS]

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

[OMISSIS]

Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la Società e i consumatori, le clausole di seguito trascritte contenute nelle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020":

a) Terzo capoverso: "La squalifica dello Stadio nonché l'obbligo di disputare partite a porte chiuse e/o eventuali riduzioni di capienza dell'impianto o chiusure di settori disposte per legge, regolamenti o da altro atto o provvedimento di autorità pubbliche o sportive (inclusi, tra queste, gli organi di giustizia sportiva) o per lavori, così come la disputa di incontri presso altri impianti di gioco diversi dallo Stadio "Dacia Arena" occorsa per qualsiasi ragione, saranno disciplinati ai sensi di legge. Le eventuali spese di trasferta fanno carico agli acquirenti dei titoli di accesso. L'eventuale rinvio di una gara, in qualunque momento e da chiunque venga disposto, a data diversa da quella originariamente fissata sarà disciplinato ai sensi di legge";

b) Quinto capoverso: "Nel caso di acquisto di titoli di accesso singoli, qualora fosse previsto un rimborso per annullamento o rinvio della competizione le uniche modalità accettate saranno quelle comunicate di volta in volta sul sito ufficiale".

[OMISSIS]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

La nuova versione delle clausole contrattuali oggetto del procedimento [...] è pubblicata sul sito del professionista:

"Nel caso di chiusura del settore dello stadio in cui si trova il posto dell'abbonato o dell'acquirente del titolo di accesso per il singolo evento, quest'ultimo – sempre che non abbia concorso a causare la responsabilità, neppure oggettiva (come qualificata dal Codice di Giustizia Sportiva della Federazione Italiana Giuoco Calcio), di Udinese Calcio - avrà diritto al rimborso del rateo di abbonamento o del prezzo del biglietto, salvo che Udinese Calcio metta a sua disposizione un tagliando sostitutivo per assistere alla partita in altro settore dello stadio. Nei casi di squalifica del campo con disputa della partita in altro stadio, ovvero di obbligo di giocare le partite a porte chiuse, l'abbonato o l'acquirente del titolo di accesso per il singolo evento - sempre che non abbia concorso a causare la responsabilità, neppure oggettiva (come qualificata dal Codice di Giustizia Sportiva della Federazione Italiana Giuoco Calcio), di Udinese Calcio - avrà diritto al rimborso del rateo di abbonamento o del prezzo del biglietto nei termini e nelle modalità comunicati da Udinese Calcio sul sito ufficiale o, a sua scelta, ad un tagliando sostitutivo per assistere alla partita in altro stadio (salvo disponibilità). È in ogni caso escluso il risarcimento dei danni, salvo il caso di inadempimento colpevole di Udinese Calcio.

Udinese Calcio potrà assegnare un posto diverso da quello indicato sul titolo per ragioni di forza maggiore, caso fortuito, di ordine pubblico, sicurezza, lavori in corso o su disposizione di Autorità di Pubblica Sicurezza, Lega Nazionale Professionisti, Osservatorio, CASMS od ogni altro organismo competente. In tale ipotesi il posto assegnato sarà di valore pari o superiore a quello acquistato.

Nel caso di acquisto di titoli singoli, in ipotesi di annullamento o rinvio della relativa partita, Udinese comunicherà sul proprio sito ufficiale le procedure e le modalità del rimborso del prezzo del biglietto previsto ai sensi delle presenti condizioni o comunque in virtù di disposizioni di legge tra cui il c.d. Codice del Consumo ove applicabile in caso di acquirente che rivesta la qualifica di consumatore”.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

[OMISSIS]

Le clausole in esame risultano *[omissis]* vessatorie, ai sensi dell'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui non rispondono al requisito di trasparenza e il consumatore aderente non è posto in condizione di comprendere chiaramente le conseguenze derivanti dalla loro applicazione. In particolare non è chiarita la responsabilità del professionista nelle ipotesi sopra richiamate che determinano per il consumatore l'impossibilità di poter fruire della prestazione nei termini pattuiti.

[OMISSIS]

Pertanto, le disposizioni contrattuali in esame risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. b), e 34, comma 1, nonché 35, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui determinano a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ed escludono oppure limitano i diritti e le azioni di questi ultimi nei confronti del professionista.

Nel corso del procedimento, la Società ha dato atto della pubblicazione sul proprio sito istituzionale della nuova formulazione delle clausole contestate che risulta idonea a risolvere i profili di vessatorietà evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento.

[OMISSIS]

RITENUTO, pertanto, che, sulla base delle considerazioni suesposte, le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento e descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova formulazione delle clausole contrattuali pubblicate sul sito del professionista [...] e descritte al punto III del presente provvedimento, non risulta vessatoria ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lett. b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui al terzo capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A. descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. b), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui al terzo capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A., descritta al punto III del presente provvedimento [...] non risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al quinto capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A. descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la nuova formulazione della clausola di cui al quinto capoverso delle "Condizioni generali di acquisto" per "abbonamenti e titoli di accesso - stagione 2019/2020" della società Udinese Calcio S.p.A., descritta al punto III del presente provvedimento [...] non risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. b), nonché 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]