

PS11653 - PARCLICK-COMMISSIONE PAYPAL

Provvedimento n. 28453

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 novembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, n. 25411;

VISTA la sospensione *ex lege* dei termini nei procedimenti amministrativi, ai sensi dell'articolo 103, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 e dell'articolo 37, del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 20 maggio 2020, integrata in data 9 e 11 giugno 2020 e, da ultimo, in data 10 luglio 2020, con la quale la società Parclick S.L. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Parclick S.L. (di seguito anche la società o il professionista), di diritto spagnolo, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società svolge, attraverso il sito www.parclick.it, attività di confronto e prenotazione di parcheggi privati.

II. LE CONDOTTE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista nell'ambito dell'attività, svolta attraverso il proprio sito *web* www.parclick.it, di confronto delle caratteristiche e dei diversi prezzi di parcheggi privati, consistente nel richiedere, nel corso del processo di prenotazione del parcheggio prescelto, il pagamento di spese di gestione e un sovrapprezzo in caso di pagamento con modalità *PayPal*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 14 febbraio 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11653. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Parclick S.L. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 62 e 66 *bis* del Codice del Consumo.

4. In particolare, la richiesta da parte del professionista, nel corso del processo di prenotazione, del pagamento di spese di gestione non incluse nel prezzo inizialmente indicato al consumatore sembrava costituire una condotta scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del predetto Codice; infatti, l'iniziale prospettazione di un prezzo diverso, in quanto non comprendente le spese di gestione, rispetto a quello che dovrà essere pagato per i servizi resi dal professionista, poteva ritenersi potenzialmente idonea a ingannare i consumatori e a indurli ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso.

5. L'applicazione delle suddette spese di gestione, nonché del supplemento per l'uso di un mezzo di pagamento elettronico *PayPal*, entrambe richieste nel corso del processo di prenotazione, in aggiunta al prezzo del servizio inizialmente indicato, sembravano integrare violazioni dell'articolo 62 del Codice del Consumo.

6. Infine, la previsione, in caso di controversie, di un foro territorialmente diverso rispetto a quello competente appariva in contrasto con l'articolo 66 *bis* dello stesso Codice.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni in merito alla condotta oggetto di istruttoria.

8. Con comunicazione del 9 marzo 2020, il professionista ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. In data 20 maggio 2020, è pervenuta una proposta di impegni per definire il procedimento senza accertamento dell'infrazione, proposta che è stata successivamente integrata con comunicazioni del 9 e dell'11 giugno 2020 e da ultimo del 10 luglio 2020.

10. In data 3 giugno 2020, è stata richiesta assistenza, ai sensi dell'articolo 5, commi 3 e 4, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 - recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della*

società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico" - al Ministero de Energía Turismo y Agenda Digital - Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Spagna).

11. In data 15 luglio 2020 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 17 novembre 2020, l'Autorità ha notificato, ai sensi dell'articolo 5. comma 3, lettera b) del citato *Decreto Legislativo. 70/2003*, alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea ed all'Autorità spagnola (*Ministerio de Energía Turismo y Agenda Digital*) la propria intenzione di adottare provvedimenti nei confronti della Società, ai sensi dell'articolo 27 del Codice del Consumo.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

13. Sulla base delle informazioni acquisite agli atti del procedimento, è emerso che il professionista offre, sul proprio sito *web parclick.it*, la possibilità di confrontare le caratteristiche dei diversi parcheggi privati e i relativi prezzi, prospettando poi, solo nel corso del processo di prenotazione del parcheggio prescelto, il pagamento di spese di gestione e un sovrapprezzo per il pagamento con *PayPal*.

14. Nello specifico, dalle rilevazioni acquisite agli atti del fascicolo e relative ad una simulazione di una prenotazione attraverso il citato sito *web*, è risultato che, una volta scelto il parcheggio, a fronte delle diverse caratteristiche ed i vari prezzi prospettati in relazione alla specifica *location* ed al periodo d'interesse individuati, compare una schermata contenente l'indicazione delle caratteristiche dello stesso e il prezzo della prenotazione (*fig. 1* sotto):

Fig. 1

The screenshot displays the Parclick website interface. At the top, there's a navigation bar with the Parclick logo and links like 'Come funziona', 'Aiuto', 'Contatti', and 'Il Mio Account'. Below this is a search bar with 'Roma' entered. The main content area shows a list of parking options near Rome, including 'Parking Esedra - Barberini', 'Parking Esedra - Roma Termini', 'MUOVIAMO Roma Termini', 'Parking Colonna', and 'SABA Villa Borghese'. Each option includes a rating, a price, and a 'Prenota' button. To the right, a map shows the location of 'Parking Esedra - Barberini'. Below the map, there's a 'Migliore opzione di prodotto' section with details like 'Entrata 23/01/2020 alle 10:00', 'Uscita 30/01/2020 alle 12:00', and a price of 153.18€. At the bottom, there's an 'Info sul parcheggio' section with details about the location and a 'Vedi tutti i prezzi' button.

15. Successivamente, cliccando su "prenota", compare una schermata in cui sono indicate anche le spese di gestione che si sommano al prezzo del parcheggio (*fig. 2*):

Fig. 2

The screenshot shows the Parclick website interface. On the left, there is a form titled "I Tuoi Dati" (Your Data) with fields for Email (alegi@brp.it), Nome (alessio), Cognome (gianti), Città di residenza (roma), Prefisso (Italia (+39)), and Telefono (3382978793). Below the form is a button labeled "INVIA". To the right of the form, there is a section titled "Parking Esedra - Barberini" with details about the parking location, duration (7 giorni e 2 ore), and price (153,18€). Below this, there is a section titled "Codice sconto" (Discount code) with a field for entering a code. At the bottom, there is a section titled "Scegli il tuo metodo di pagamento" (Choose your payment method).

16. Da ultimo, inseriti i propri dati e cliccando su "invia", compare una schermata attraverso la quale il consumatore può scegliere il metodo di pagamento preferito (fig. 3 e 4) e, selezionando la modalità di pagamento *PayPal* (fig. 4), il prezzo inizialmente indicato risulta essere ulteriormente maggiorato di una commissione *PayPal*:

Fig. 3

The screenshot shows the Parclick website interface with the payment method selection screen. The "I Tuoi Dati" section is now marked with a green checkmark. The "Scegli il tuo metodo di pagamento" section is active, showing various payment options including credit cards (Visa, Mastercard, American Express, CartaSi), PayPal, and "Carta di credito/debito". The "PayPal" option is highlighted with a green checkmark. Below the payment options, there is a section for "Carta di credito/debito" with fields for card number, expiration date, and cardholder name. To the right, the "Parking Esedra - Barberini" details are repeated, showing the total price of 156,67€. At the bottom, there is a "Conferma" (Confirm) button.

Fig. 4

The screenshot shows the Parclick checkout interface. On the left, under 'I Tuoi Dati', there is a green checkmark. Below it, 'Scegli il tuo metodo di pagamento' displays various payment icons: Mastercard, VISA, VISA Electron, CartaSi, and PayPal. The PayPal option is highlighted with a green checkmark. Below the icons, a 'PayPal' button is visible with the text 'Clicca sul bottone per accedere e pagare con il tuo account di PayPal.' and 'Secure by PayPal'. On the right, the 'Parking Esedra - Barberini' details are shown: 'Via di San Nicola da Tolentino, 20', '7 giorni e 2 ore' for 153,18€, 'Spese di gestione' for 3,49€, and 'Commissione di PayPal' for 4,67€. The 'Totale' is 161,34€. Below this, a 'Codice sconto' field is present with a 'Convalida' button. At the bottom right, the parking details are listed: 'Entrata 23/01/2020 - 10:00', 'Uscita 30/01/2020 - 12:00', and 'Veicolo Auto'. A list of services is also shown: 'Non c'è bisogno di stampare la prenotazione', 'Entrata flessibile', 'Coperto', 'Videosorveglianza', 'Servizio 24h', 'È necessario lasciare le chiavi', and 'Posto auto garantito'.

17. La suddetta maggiorazione, individuata nel dettaglio nelle voci di costo, è riportata espressamente anche nelle "Condizioni contrattuali e di utilizzo", laddove è previsto che "L'importo finale include: il prezzo della prenotazione, le possibili spese di gestione, le tasse applicabili, le tasse di PayPal nel caso in cui si scelga questa opzione di pagamento e i possibili sconti che possano essere stati applicati. Questa suddivisione viene indicata al Cliente nel momento della conferma della prenotazione e del pagamento, e dovranno essere stati accettati dal Cliente" (enfasi aggiunta). In un altro passaggio si legge poi che "L'Utente può effettuare il pagamento della prenotazione tramite: - Carte di credito accettate: American Express, Carta SI, CB, Maestro, MasterCard, Postepay, VISA, VISA Electrón; - PayPal", precisando qui che "Quando un Utente desidera confermare l'acquisto della sua prenotazione tramite il suo account PayPal, PARCLICK addebiterà una tassa addizionale variabile in funzione della quantità totale dell'acquisto effettuato dal Cliente sulla Piattaforma" (enfasi aggiunta).

18. Il professionista prevede, inoltre, nell'ambito dei "termini e le condizioni" prospettate, che "Qualsiasi controversia che sorga o sia relazionata con l'uso della Piattaforma, sarà sottoposta alla giurisdizione dei tribunali spagnoli della città di Madrid".

19. Con comunicazione del 9 marzo 2020, il professionista ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento. In particolare, la società ha rappresentato che: i) in relazione al costo della prenotazione del parcheggio, essa si limiterebbe a fornire il prezzo effettivo della prenotazione praticato dal parcheggio con l'aggiunta delle spese di gestione necessarie per mantenere il servizio; ii) le spese di gestione verrebbero indicate nella seconda schermata, quando l'utente interessato all'acquisto del servizio inserisce i dati necessari per calcolare il prezzo, indicando il parcheggio che preferisce, in funzione della localizzazione e del prezzo; iii) l'importo delle spese di gestione applicate sarebbe variabile, in funzione del prezzo della prenotazione; iv) con il servizio PayPal l'utente realizzerebbe una transazione sicura, visto che PayPal permette di recuperare l'importo versato, in un momento successivo all'autorizzazione del pagamento e persino quando il servizio è già stato realizzato; v) PayPal non può essere considerato un mero strumento di pagamento, ma un servizio aggiuntivo a scelta dell'utente, che è realizzato da una società terza autonoma rispetto a Parclick S.L.; vi) il servizio di PayPal è associato ad una commissione variabile che si aggiunge al prezzo finale e che è stata applicata a partire dal giugno 2017.

20. Ciò premesso, Parclick S.L. ha comunicato di aver modificato, dopo la notifica della comunicazione di avvio, la previsione inerente al foro giurisdizionale, adeguandola alle previsioni del Codice del Consumo. In ogni caso, il professionista ha osservato che "non si è mai materializzata, tuttavia, la necessità, per un utente, di agire in giudizio contro la società", perché a fronte di problematiche connesse al servizio la società avrebbe sempre rimborsato il cliente.

21. Con nota pervenuta in data 20 maggio 2020, integrata in data 9 e 11 giugno e, da ultimo, 10 luglio 2020, il professionista ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni.

22. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue:

1) *informazione sulle spese di gestione*: Parclick S.L. si impegna a “mostrare il prezzo finale complessivo (parcheggio più spese di gestione) subito dopo che l’utente abbia selezionato la città e le date di arrivo e partenza”. Il nuovo prezzo finale complessivo verrà quindi indicato (i) nella seconda schermata nella lista dei parcheggi e nella mappa e (ii) nella terza schermata, in cui l’utente ha selezionato il parcheggio. Inoltre, una volta cliccato su “PRENOTA” l’utente potrà, nella quarta schermata, prendere visione di entrambi gli importi in forma individuale (nonché del totale da pagare).

Parclick S.L. è disposta a realizzare la modifica del sito internet *Parclick.it* nei termini di cui sopra “in un termine di un minimo di due settimane dall’approvazione degli impegni da parte dell’Autorità”;

2) *rimozione di PayPal dal sito web*: Parclick S.L. ha già rimosso dal proprio sito il servizio di pagamento di *PayPal* e lo ha eliminato dalle condizioni generali che spiegavano il suo funzionamento.

Inoltre, il professionista si impegna ad offrire, agli utenti (italiani o stranieri) che, avvalendosi del servizio di *PayPal* dal 19 giugno 2017, hanno prenotato un parcheggio (in Italia o all’estero) sul sito *Parclick.it*, un 5% di sconto sulla prossima prenotazione che realizzassero sul medesimo sito web.

Inoltre, all’esito dell’eventuale approvazione degli impegni il professionista “procederà ad informare questa Autorità dell’avvenuto adempimento”;

3) *modifica del foro competente*: Parclick S.L. ha già “modificato la menzione del foro competente per la risoluzione di possibili controversie giudiziali”, specificando, sul proprio sito web, che nelle controversie sorte con i consumatori “saranno competenti i tribunali del luogo di residenza o di domicilio del cliente”.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 12 ottobre 2020 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

24. L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

25. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 14 febbraio 2020. In particolare, si ritiene che le misure proposte in merito alle informazioni sulle spese di gestione, alla rimozione dal sito web aziendale del sistema di pagamento *PayPal* e alla correzione del foro competente siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio per i motivi di seguito esposti.

26. In particolare, riguardo al primo impegno, la misura che Parclick S.L. intende adottare farà in modo che l’utente sia avvisato, immediatamente dopo aver selezionato la città di interesse e le date di arrivo e partenza, dell’esistenza di spese di gestione, ove applicabili. In forza dell’impegno proposto, il consumatore potrà ottenere un’informazione trasparente e completa sulla composizione del prezzo finale del servizio che sta per acquistare *online*, con il dettaglio degli importi in forma individuale (parcheggio e spese di gestione).

27. In relazione al secondo impegno, la misura consistente nella rimozione del sistema di pagamento *PayPal* dal sito web del professionista, che peraltro è già stata attuata *ad cautelam*, consente di evitare, per il futuro, l’applicazione di supplementi di prezzo in relazione al metodo di pagamento elettronico, di modo che non si ripeteranno situazioni nelle quali il consumatore si trovi a pagare una illegittima commissione non prevista all’inizio dell’iter di prenotazione *online*.

28. Inoltre, l’ulteriore misura che prevede la concessione di uno sconto sulla prenotazione di un parcheggio in favore dei consumatori che in passato hanno dovuto corrispondere il supplemento di prezzo connesso al sistema *PayPal*, risponde alla finalità di ristorare il danno economico da questi ultimi subito.

29. Da ultimo, le modifiche inerenti al foro di competenza, già realizzate dal professionista, sono coerenti con le previsioni di cui all’articolo 66 *bis* del Codice del Consumo, laddove è previsto che per le controversie civili inerenti all’applicazione del medesimo Codice “la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato”.

30. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Parclick S.L., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Parclick S.L.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Parclick S.L., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 10 luglio 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Parclick S.L., entro trenta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli