

PS12060 - OTIS-MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 29971

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 gennaio 2022;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Otis Servizi S.r.l. (in seguito anche Otis) in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, appartenente all'omonimo gruppo multinazionale, è attiva nella installazione, riparazione e manutenzione di ascensori e scale mobili. Secondo la documentazione prodotta, la società presentava ricavi per circa 130 milioni di euro e utili per oltre 17 milioni di euro nell'anno finanziario chiuso il 30 novembre 2020.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal Professionista, consistente nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori del proprio diritto di essere chiamati in giudizio presso il foro inderogabile della propria residenza o del proprio domicilio elettivo per questioni inerenti al servizio di assistenza e manutenzione degli ascensori fornito dal Professionista.

3. In particolare, un consumatore proprietario di uno stabile a Napoli, ove è installato un impianto ascensore ad uso privato la cui manutenzione era stata a suo tempo affidata alla società Otis servizi S.r.l., ha segnalato di avere disdetto il contratto con OTIS a seguito di una lunga serie di disservizi segnalando alla stessa impresa le gravi inadempienze, documentate da una serie di fotografie, e di avere ricevuto come risposta, dopo un anno, un atto di citazione depositato presso il Giudice di Pace di Milano, malgrado il Codice del Consumo stabilisca quale foro competente il foro di residenza del consumatore. Il segnalante ha lamentato di essersi dovuto comunque costituire, anche se il foro scelto dal professionista non era quello della propria residenza, per non correre il rischio di venire condannato in contumacia sostenendo le conseguenti spese.

4. In un'altra segnalazione l'amministratore di un condominio di Termoli, di cui era fornitore Otis Servizi S.r.l., ha riferito che per gli esorbitanti costi addebitati, tutti contestati, i condomini hanno deciso di cessare i rapporti con tale fornitore rivolgendosi ad altra azienda. A seguito della disdetta e delle contestazioni delle fatture di cui la stessa reclamava il pagamento, OTIS ha citato in giudizio i condomini presso il Giudice di Pace di Milano anziché presso il Giudice di Pace di Termoli (CB) - in spregio alle pertinenti disposizioni del Codice del Consumo - imponendo ai condomini un notevole esborso economico per la costituzione legale presso il Giudice di Pace di Milano.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

a) Attività pre-istruttoria

5. Al fine di disporre degli elementi conoscitivi necessari per la valutazione delle segnalazioni pervenute, in data 12 luglio 2021 l'Autorità ha inviato una richiesta di informazioni¹ per conoscere le azioni giudiziarie avviate da OTIS nei confronti di consumatori (individui o condomini) negli anni 2018, 2019, 2020 e 2021 e in particolare quelle nelle quali il Professionista ha adito il giudice del foro di Milano invece del foro di residenza o di elettiva domiciliazione del cliente.

¹ [La richiesta di informazioni è stata inviata al Professionista anche in considerazione del fatto che nei confronti di Otis Servizi S.r.l. nel 2013 era stata svolta un'istruttoria in materia di clausole vessatorie.

Si tratta del procedimento CV/50, nel cui ambito era oggetto di contestazione anche l'adozione della clausola contrattuale "(...) 16.2 Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il Foro di Milano; tuttavia, in deroga a quanto sopra, il venditore avrà sempre facoltà di adire il Foro del compratore" nei contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione.

Tale clausola è stata dichiarata vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo nel provvedimento finale (n. 24547 del 9 ottobre 2013), in cui si dava peraltro atto della prospettazione della adozione di una nuova versione della clausola relativa al foro delle controversie, che invece non integrava una fattispecie di clausola vessatoria.]

b) Attività istruttoria

6. Con la risposta fornita dal Professionista alla richiesta di informazioni del 12 luglio 2021, veniva confermato che circa la metà delle azioni giudiziarie di recupero del credito nei confronti di clienti consumatori (individui o condomini) negli ultimi quattro anni erano state avviate senza rispettare il foro inderogabile di competenza del consumatore. In data 17 settembre 2021, pertanto, è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12060 per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

7. Con nota datata 7 ottobre 2021, il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni e relativa documentazione formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

8. In data 29 ottobre 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, il Professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione, consistenti nell'adozione di specifiche misure volte a modificare la propria procedura di gestione del credito, nonché nell'adozione e di alcuni accorgimenti volti a rendere preventivamente edotti i consumatori, assicurando loro un'informazione specifica, circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riferimento al Foro presso il quale devono essere citati in giudizio dal Professionista.

9. Nella sua adunanza del 25 novembre 2021, l'Autorità ha rigettato gli impegni presentati dal Professionista, giudicando gli stessi non suscettibili di accoglimento in quanto inidonei a rimuovere gli effetti della pratica sui consumatori incisi dalla stessa. La decisione è stata comunicata al Professionista in data 26 novembre 2020.

10. In data 13 dicembre 2021, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 3 gennaio 2022, è pervenuta la memoria conclusiva di Otis.

2) Le evidenze acquisite

12. Otis ha riferito² di avere avviato nel periodo 2018 – 2021 un numero complessivo di [300-400]* azioni per il recupero di crediti nei confronti di consumatori, a fronte di un numero di clienti consumatori con fatture scadute che, al 15 luglio 2021, risultavano [30.000-40.000].

Il Professionista ha specificato che le azioni intentate dinanzi al Foro di Milano risultavano [100-200], mentre le restanti [100-200] erano state promosse dinanzi al Foro di residenza o di elettiva domiciliazione del cliente.

Pertanto, poco meno della metà delle azioni intentate da Otis nel quadriennio considerato sarebbero state intentate da Otis dinanzi a un Foro diverso rispetto a quello del consumatore pur essendo dirette, per l'appunto, nei confronti di consumatori.

In particolare, nell'ultimo anno (2021) sono state [50-100] le azioni in cui Otis ha adito il giudice del Foro di Milano e [50-100] quelle nelle quali ha adito il giudice del Foro di residenza o di elettiva domiciliazione del cliente consumatore.

13. In termini economici, Otis ha precisato di avere complessivamente recuperato [100.000-200.000] € in seguito alle vertenze instaurate dinanzi al Foro di Milano e [200.000-300.000] € in seguito alle vertenze in cui è stato correttamente adito il Foro del consumatore.

Quindi il credito effettivamente recuperato da Otis nelle controversie erroneamente instaurate dinanzi al Foro non competente costituisce poco meno del 30 % del totale del credito incassato a seguito delle azioni complessivamente intentate (pari a [300.000-400.000] €).

14. Il Professionista ha precisato che nei propri contratti di manutenzione, a differenza di quelli di commercializzazione, ammodernamento e riparazione oggetto dell'istruttoria CV50, la specificazione del Foro inderogabile del consumatore è sempre stata presente.

15. Secondo quanto indicato dal Professionista, inoltre, la propria gestione del credito viene svolta all'interno dell'azienda dal proprio Ufficio Crediti, seguendo una apposita procedura interna, articolata in vari "step", i quali comprendono l'invio di diversi solleciti al cliente in caso di mancato pagamento delle fatture (possono essere inviati sino a tre solleciti per i contratti di manutenzione), come indicato nel punto della procedura che si riporta di seguito.

[Omissis]

16. Una volta esperito senza successo il tentativo di recupero del credito mediante attività interna, la procedura indica che Otis possa affidare le pratiche a un legale per il recupero del credito.

17. Si rileva che, a tale riguardo, nella procedura adottata da Otis è previsto che "l'avvio del procedimento d'ingiunzione è deciso mensilmente per ciascuna posizione da DOP e Credit Manager durante meeting o call dedicate". In particolare, "Nel caso in cui le Filiali, il Capo Area e gli AM non siano più in grado di gestire la posizione, devono fornire al Credit Manager tutti gli elementi utili a identificare il credito come certo ed esigibile, attraverso documentazione provante l'assenza di contestazioni in essere o se ci sono, l'adeguato riscontro".

² [Cfr. nota datata 7 ottobre 2021, prot. 76930 dell'8 ottobre 2021.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

Inoltre "I crediti derivanti dal servizio di manutenzione potranno essere affidati al legale esterno solo previo annullamento del contratto: non è interesse della Società avere contratti di manutenzione "attivi", a fronte di un'azione legale in corso. Eventuali eccezioni, potranno essere valutate, in presenza di particolari motivazioni".

18. Ed è ivi altresì previsto che "Nel caso in cui, analizzata la documentazione, non sia possibile l'inoltro al legale, sarà cura del Credit Manager cercare un accordo transattivo con il Cliente che consenta il recupero almeno parziale del nostro credito. A tal fine occorre fare riferimento alla procedura in essere per quanto riguarda il processo di autorizzazione delle transazioni su credito anziano".

19. Secondo quanto indicato dallo stesso Professionista, dunque, la propria gestione del credito viene svolta dal proprio Ufficio Crediti, che ove ritenuto necessario affida le pratiche per il recupero del credito ad un Professionista esterno, il quale agisce come prestatore di mezzi per conto di Otis.

In particolare, Otis ha precisato di avere affidato il recupero giudiziale dei propri crediti nel periodo 2018-2021 allo Studio legale [omissis], che ha curato tutte le azioni non avviate davanti al Foro di residenza o di elettiva domiciliata del cliente consumatore.

Il Professionista ha anche chiarito di avere più di recente, dal marzo 2021, affidato il recupero giudiziale dei propri crediti anche allo Studio legale [omissis], che ha avviato [20-30] azioni, tutte innanzi al corretto Foro di competenza del consumatore.

20. Dalla lettura del contratto fra Otis e lo studio legale [omissis] – che secondo quanto affermato dal Professionista operava in autonomia, senza obbligo di reportistica e con una sorta di automazione delle procedure – si evince che "oggetto dell'incarico è la gestione giudiziale e stragiudiziale del recupero del credito, questa con esclusivo riferimento alle lettere di messa in mora e alla consulenza generale sul credito".

Nel contratto si legge, poi che "L'attività espletata dallo studio legale sarà caratterizzata da un elevato grado di automazione ed informatizzazione. In particolare, il nostro studio legale si avvale del sistema Cliens, collegato con il sistema Polisweb attivo presso il Tribunale di Milano per la gestione informatica del decreto ingiuntivo telematico, il quale permette una sensibile riduzione dei tempi di emissione".

Di seguito si legge nel contratto che "attraverso l'affidamento di una login ed una password segreta, Otis avrà la possibilità di connettersi on line sul sito web dello studio - [omissis] - e di accedere ad un'area riservata, nella quale saranno raccolte tutte le informazioni relative agli incarichi affidati allo studio legale".

Pertanto, in qualsiasi momento Otis era in condizione di verificare l'operato del proprio mandatario anche attraverso un accesso diretto a tutte le informazioni relative agli incarichi affidati allo studio legale.

21. Il Professionista ha precisato di non avere mai usufruito di detto servizio di collegamento al sito dello studio, che è stato disattivato su proposta dello studio stesso in occasione del rinnovo del tariffario avvenuto nel marzo del 2020 a causa degli eccessivi costi di manutenzione del portale per lo Studio Legale e del mancato utilizzo del medesimo da parte di Otis.

Modifiche alla condotta adottate dal Professionista

22. Otis ha comunicato di avere modificato ad agosto 2021 la propria procedura di gestione del credito³ al fine di prevedere indicazioni specifiche circa la necessità, per il Professionista incaricato, di provvedere alla corretta disamina e al rispetto delle condizioni contrattuali in essere tra Otis e il consumatore, nonché al fine di garantire il rispetto delle norme inderogabili poste dal nostro ordinamento a tutela del consumatore, tra cui quella del Foro inderogabile del consumatore.

In particolare, è stato previsto che:

- "Ogni Studio Legale/Consulente esterno che verrà contattato e incaricato del recupero crediti dovrà essere allertato previamente sulla necessità della corretta disamina e del rispetto delle condizioni contrattuali in essere tra Otis e il consumatore oltreché sulla necessità del rispetto delle norme inderogabili che il nostro ordinamento stabilisce a favore del consumatore – tra cui quella del Foro inderogabile del consumatore";

- "Lo Studio Legale/Consulente esterno a cui è affidata la gestione dei crediti dovrà fornire reportistica aggiornata su base mensile dei contenziosi avviati";

- "Ai fini di una corretta gestione del recupero crediti a livello giudiziale innanzi al Foro inderogabile del consumatore, secondo quanto previsto anche nei contratti Otis, la raccomandazione della Direzione Affari Legali allegata (All. 5.11) sarà inclusa nei contratti con lo Studio Legale/Consulente esterno o sarà allegata ai singoli mandati con cui gli stessi vengono incaricati per la gestione giudiziale delle vertenze".

23. Come previsto dalla nuova procedura come sopra descritta, Otis ha, inoltre, redatto⁴ un'apposita comunicazione per gli studi legali ed in consulenti esterni in cui viene sottolineato che:

- "tutti i contratti Otis prevedono la corretta disposizione sul Foro competente che è la seguente: "Foro competente. Per qualsiasi eventuale controversia le Parti accettano l'esclusiva competenza del Foro di Milano. Nel caso in cui il

³ [Cfr. nota prot. 82278 del 29 ottobre 2021 di presentazione degli impegni del Professionista, nella quale fra l'altro si dà conto delle modifiche già attuate da Otis.]

⁴ [Cfr. nota prot. 82278 del 29 ottobre 2021 di presentazione degli impegni del Professionista, nella quale fra l'altro si dà conto delle modifiche già attuate da Otis.]

Cliente sia un consumatore, ai sensi della normativa vigente, il Foro esclusivo sarà quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente”;

- la normativa vigente, prevista all'articolo 66-bis del Codice del Consumo (d. lgs. 206/2005), disciplina che "Per le controversie civili inerenti all'applicazione delle Sezioni da I a IV del presente capo la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato"

- Otis raccomanda, quindi, che nelle azioni giudiziali per il recupero dei crediti venga prestata, anche dal Professionista esterno, la massima attenzione al contenuto del contratto e alle norme inderogabili a favore del consumatore (tra cui quella citata di cui al Foro inderogabile del consumatore)".

24. Otis ha, altresì, attuato⁵ l'ulteriore misura prevista fra gli impegni, consistente nell'integrazione del testo sia delle fatture sia dei solleciti di pagamento - a partire, rispettivamente, dal 15 novembre 2021 e dal 3 dicembre 2021 - inserendo entrambe le seguenti specificazioni:

- "Per i soli clienti consumatori, si ricorda che in conformità con il Codice del Consumo e come già specificato nel contratto, il Foro competente in via esclusiva è quello di residenza o di domicilio elettivo del Consumatore".

- "Per ogni esigenza o chiarimento, si ricorda che il servizio clienti Otis è a Vostra disposizione ai seguenti recapiti: email: ServizioClienti@italy.otis.com - Telefono: 800/010299".

3) Le argomentazioni difensive della Parte

25. Il Professionista contesta il contenuto della comunicazione di conclusione della fase istruttoria con la quale si confermavano e si precisavano le contestazioni già oggetto della comunicazione di avvio.

Non imputabilità della pratica

26. Il Professionista sostiene che non gli possa essere ascritta alcuna responsabilità per la pratica oggetto di istruttoria in quanto la stessa non gli sarebbe imputabile.

Otis rileva che l'unico documento che ha effettivamente gestito sarebbe il contratto sottoscritto con i consumatori, conforme alla normativa di riferimento. Il Professionista sottolinea la natura di estrema *ratio* del recupero giudiziale nella propria procedura e la mancanza di proprio controllo in merito al recupero del credito, affidato a uno studio esterno che non aveva obbligo di rendicontazione o reportistica e per il quale Otis non avrebbe mai usufruito del servizio di collegamento alla banca dati dello studio messo a sua disposizione.

Ad avviso di Otis, sarebbe stato lo Studio in parola a non aver operato secondo lo standard di diligenza professionale richiesto, in quanto ha notificato atti di citazione presso Fori non competenti nonostante la chiara normativa in materia e il chiaro richiamo di tale regola nei contratti sottoscritti con i consumatori.

Azioni rimediali - attuazione degli impegni

27. Il Professionista sottolinea di avere volontariamente adottato le misure previste nei propri impegni per evitare il ripresentarsi della situazione oggetto di istruttoria, modificando la procedura di gestione del credito al fine di sottolineare al professionista legale incaricato l'imprescindibile necessità di attenersi alle previsioni contrattuali e alle norme a tutela dei consumatori e inserendo a beneficio di questi ultimi apposite indicazioni anche nel testo delle fatture e dei solleciti di pagamento.

Marginalità rispetto al modus operandi per il recupero del credito

28. Otis sostiene che la pratica oggetto di istruttoria non costituirebbe assolutamente una prassi consolidata e che la stessa non rappresenterebbe una pratica aggressiva posta in essere al fine di ottenere il recupero dei crediti vantati nei confronti dei consumatori, evidenziando che il numero di citazioni notificate presso un foro non competente nell'arco del quadriennio di cui trattasi (2018-2021) era meno della metà dei [300-400] atti notificati a consumatori, a fronte di [30.000-40.000] clienti consumatori con fatture che risultavano scadute nel luglio 2021. La pratica contestata non potrebbe, quindi, essere considerata come il normale *modus operandi* della Società nello specifico contesto di recupero del credito.

Otis sottolinea, inoltre, che nell'ultimo anno il numero di atti di citazione erroneamente notificati presso un Foro incompetente ([*omissis*]) è inferiore rispetto al numero di vertenze correttamente instaurate presso il Foro del consumatore ([*omissis*]) e che il credito effettivamente recuperato da Otis in seguito alle vertenze in cui è stato adito un Foro diverso rispetto a quello del consumatore rappresenta poco meno del 30% del totale credito incassato in seguito alle azioni complessivamente intentate.

Quanto all'asserita aggressività della pratica, Otis evidenzia che, anzi, negli atti di citazione allegati alle segnalazioni l'udienza di comparizione era fissata a ben 80 giorni dalla notifica dell'atto.

Cessazione della pratica

29. Il Professionista ritiene che la pratica sia già cessata, poiché all'interno dell'apposito *file* analitico relativo alle azioni di recupero crediti nei confronti di consumatori, fornito all'Autorità⁶ ad ottobre 2021 in risposta a una richiesta di informazioni, si evidenzia, mediante l'uso di una specifica legenda volta ad illustrare lo stato dei diversi

⁵ [Cfr. nota prot. 10217 del 3 gennaio 2022 contenente la memoria difensiva del Professionista.]

⁶ [Cfr. nota datata 7 ottobre 2021, prot. 76930 dell'8 ottobre 2021.]

procedimenti, che a tale data non risultava pendente alcuna controversia o procedura esecutiva dinnanzi a giudici erroneamente aditi.

A ulteriore conferma di tale ultima affermazione, Otis ha prodotto una dichiarazione datata 20 dicembre 2021 e sottoscritta da un avvocato dello studio allora incaricato, il quale ha confermato la correttezza di quanto a suo tempo comunicato da Otis, ossia che non risultano pendenti né procedure esecutive, né procedimenti dinnanzi a Fori erroneamente aditi.

In subordine sulla sanzione

30. Il Professionista auspica, infine, nella ipotesi che la pratica gli venga comunque imputata, che l'importo della sanzione sia del tutto simbolico, onde meramente esortarlo a esercitare un effettivo controllo sull'operato dei professionisti esterni che saranno incaricati del recupero del credito, alla luce delle misure già adottate in via rimediabile e dell'avvenuta cessazione della pratica, nonché dell'esiguo numero di atti di citazione notificati presso un Foro non competente nel periodo di riferimento anche in confronto con precedenti casi decisi dall'Autorità.

31. Otis sostiene, infine, che la condotta contestata non possa essere considerata "grave" ai sensi dell'articolo 11 Legge 689/81 tenuto conto della carenza dell'elemento soggettivo, della corretta indicazione del Foro nei contratti, del fatto che la pratica è stata posta in essere da un terzo, dell'esiguità dei Fori erroneamente aditi e dell'assenza di prova che questo costituisca una prassi, dell'esiguità dei recuperi giudiziali in generale e di quelli su Fori erronei, del fatto che solo il 30% degli incassi è riferibile ad azioni presso il foro erroneamente adito.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

32. Il comportamento oggetto di valutazione consiste nella citazione in giudizio dei consumatori, per questioni inerenti ai crediti derivanti dal servizio di assistenza e manutenzione degli ascensori fornito dal Professionista, senza il rispetto del foro territoriale competente.

33. Dalla documentazione agli atti è emerso, infatti, che per un lungo periodo di tempo (circa quattro anni) Otis ha avviato - direttamente, attraverso propri legali di fiducia, che agiscono con procura rilasciata dalla società - una porzione significativa delle azioni giudiziarie di recupero del credito nei confronti di clienti consumatori (individui o condomini) presso il foro di Milano indipendentemente dalla residenza del consumatore.

34. Al riguardo, in via preliminare, appare opportuno considerare che le attività di recupero crediti sono valutabili come "pratiche commerciali post - vendita" disciplinate dalla Direttiva n. 2005/29/CE in materia di pratiche commerciali sleali.

Infatti, quando il consumatore ha un debito verso un Professionista, il recupero di tale credito, è comunque direttamente legato alla vendita/fornitura di prodotti/servizi⁷, che sia svolto a livello aziendale dal Professionista o per suo conto da professionisti terzi.

Pertanto, l'attività di recupero crediti ricade nel campo di applicazione della citata Direttiva (trasposta in Italia negli artt. 18 - 27 del Codice del Consumo) e nell'ampia definizione di pratica commerciale di cui al Codice del Consumo.

35. La condotta, imputabile alla società Otis in quanto posta in essere, direttamente, attraverso propri legali di fiducia che agiscono con procura rilasciata dalla stessa società, integra una pratica commerciale direttamente riferibile al professionista.

36. Né può trattarsi di un mero errore dello studio esterno al quale Otis aveva affidato l'ultima fase del recupero crediti, atteso che tale situazione non riguarda singoli casi sporadici, ma si è presentata ricorrentemente fin dal 2018 in circa la metà delle citazioni in giudizio di clienti consumatori.

Anche per tale ragione, Otis avrebbe potuto e dovuto avvedersi di tale ampio fenomeno, anche in base ad un semplice controllo occasionale per il quale aveva peraltro a disposizione un apposito strumento costituito dal servizio di collegamento alla banca dati dello studio legale.

37. Va inoltre osservato che nel 2013 l'Autorità ha concluso nei riguardi del Professionista un procedimento in materia di clausole vessatorie con la dichiarazione⁸ della vessatorietà, ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, di una clausola del modello contrattuale relativo alla installazione di ascensori in quanto non indicava come competente per i clienti consumatori il foro di loro residenza o di domicilio elettivo. Pertanto, anche in ragione di tale intervento il professionista non poteva non essere avveduto della necessità di vigilare sulle modalità di instaurazione del contenzioso nei confronti dei consumatori.

38. La condotta in argomento è suscettibile di determinare nel consumatore medio un indebito condizionamento, in quanto comporta la creazione di un ostacolo all'esercizio da parte dei consumatori del proprio diritto di essere chiamati in giudizio presso il foro inderogabile della propria residenza o del proprio domicilio elettivo

In tal modo i consumatori vengono posti in una situazione di notevole difficoltà per l'esercizio dei loro diritti contrattuali e costretti a sopportare un costo oneroso e sproporzionato in ragione dei più elevati costi di dover rispondere ad un'azione legale in una sede di giudizio diversa da quella propria, potendo anche essere così indotti alla valutazione che sia preferibile provvedere al pagamento dell'importo richiesto, piuttosto che esporsi ad un contenzioso

⁷ [Cfr. in relazione a tale qualificazione le Linee Guida della Commissione Europea di orientamento per l'attuazione della Direttiva 2005/29/CE, nonché Consiglio di Stato, Sez. VI, n. 4357/2019.]

⁸ [Cfr. provvedimento dell'Autorità n. 24547 del 9 ottobre 2013.]

presso un foro diverso da quello della propria residenza nel quale risulta più onerosa e difficoltosa la comparizione in giudizio.

39. L'avvio di azioni giudiziarie presso una sede diversa da quella territorialmente competente è infatti idoneo a esercitare, nei confronti dei consumatori interessati, un notevole grado di pressione psicologica suscettibile, nella sostanza, di determinare un significativo condizionamento delle scelte e dei loro comportamenti processuali.

40. Pertanto il comportamento di Otis integra una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente i consumatori ed a indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, sia limitando la loro libertà di scelta e di comportamento per l'esercizio del proprio diritto di difesa sia costringendoli a sopportare un costo oneroso e sproporzionato in ragione dei più elevati costi di un'azione legale in una sede di giudizio diversa da quella propria.

41. Detta pratica commerciale appare, inoltre, non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto non si è riscontrato, da parte del Professionista, "il normale grado della specifica competenza ed attenzione" che ragionevolmente ci si poteva attendere, avuto riguardo alle caratteristiche dell'attività svolta, in una fase particolarmente delicata dei rapporti con i propri clienti consumatori.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

42. 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.

43. 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.

44. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, quindi, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista, che rappresenta un importante operatore nel proprio settore sia a livello nazionale che internazionale, dell'estensione della pratica su scala nazionale, nonché della natura dell'infrazione e del potenziale pregiudizio arrecato ai consumatori, in quanto essi sono posti in una situazione di difficoltà e maggior onerosità nell'affrontare un contenzioso giudiziario.

45. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 2018 a buona parte del 2021, quando la stessa può essere considerata conclusa a seguito delle misure volontariamente adottate dal Professionista e in considerazione dell'assenza a tale epoca di azioni ancora in corso davanti a un foro diverso da quello del consumatore.

46. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Otis Servizi S.r.l. nella misura di 700.000 € (settecentomila euro).

47. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in quanto il Professionista, oltre ad interrompere la pratica con l'introduzione di misure volte ad impedirne la ripetizione, ha anche inserito apposite indicazioni riguardo al foro del consumatore anche nel testo delle fatture e dei solleciti di pagamento a beneficio dei consumatori, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 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 medio mediante la creazione di un ostacolo all'esercizio del proprio diritto di essere chiamato in giudizio presso il foro inderogabile della propria residenza o del proprio domicilio elettivo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Otis Servizi S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo;

b) di irrogare alla società Otis Servizi S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro);

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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*.

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 della documentazione 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, lett. 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 VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli