

CV231 - LOCAUTORENT-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Provvedimento n. 30176

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 maggio 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte III, Titolo I 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", adottato dall'Autorità con delibera n. 25411 del 1° aprile 2015;

VISTE le proprie decisioni del 4 novembre 2021, 18 gennaio 2022 e 29 marzo 2022 con le quali, ai sensi degli articoli 7, comma 3, e 23, commi 1 e 5, del Regolamento, sono state disposte proroghe del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Locauto Rent S.p.A. (di seguito, "Locauto", "Parte" o "professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. Locauto svolge attività di autonoleggio a breve termine senza conducente.

II. LA CLAUSOLA OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nelle "Condizioni Generali di Noleggio" (di seguito anche CGN) predisposte da Locauto per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente, rinvenibili sul sito <https://www.locautorent.com/it/>. Le predette condizioni generali sono inoltre integrate delle "Condizioni particolari di Noleggio" (di seguito CPN).

3. Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il professionista e i consumatori, la clausola penale di seguito trascritta, derivante dalle disposizioni contenute negli articoli 7 e 8, lettera d) delle CGN, così come integrate dall'apposita tabella riportata nelle CPN:

"7. OBBLIGHI DEL CLIENTE NELLA CONDUZIONE DEL VEICOLO

Il Cliente si obbliga a condurre o usare il veicolo con la diligenza del buon padre di famiglia. Salva la prova di cui all'articolo 1588 c.c., la violazione delle norme del Codice della Strada e/o comportamenti difformi o contrari alla diligenza del buon padre di famiglia, comporteranno l'addebito al Cliente di tutti gli eventuali danni arrecati al veicolo noleggiato. [...]"

"8. ULTERIORI OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga a:

[...]

d) provvedere al pagamento di qualsiasi contravvenzione comminata all'autoveicolo noleggiato, al pagamento dei pedaggi autostradali e degli oneri di qualsiasi natura derivanti da parcheggi, durante il periodo di noleggio e a rimborsare il Locatore di ogni eventuale spesa da questi sostenuta, oltre alle penali previste dalle Condizioni Particolari;

[...]"

4. Per quanto nello specifico concerne le penali previste dalle CPN, nell'apposita tabella recante la descrizione e l'ammontare delle varie penali, è presente anche la voce "Penale ex articolo 7 Condizioni Generali di Noleggio", per la quale è stabilito l'addebito di un importo (per pratica) di 40,00 euro (non comprensivo di IVA 22%).

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle informazioni acquisite¹ ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo, in data 2 luglio 2021² è stato avviato il procedimento CV231 nei confronti della società Locauto Rent S.p.A.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato a Locauto che la clausola contenuta nelle "Condizioni Generali di Noleggio" – trascritta al punto II del presente provvedimento – avrebbe potuto essere

¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 23032 del 22/2/2021 e risposta alla richiesta di informazioni pervenuta da parte di Locauto con comunicazione prot. n. 37717 del 15/4/2021.]

² [Cfr. comunicazione prot. n. 56525 del 2/7/2021.]

vessatoria ai sensi degli articoli degli artt. 33, 34 e 35 del Codice del Consumo in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stato richiesto a Locauto di fornire l'indicazione di elementi di prova idonei a superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33 del Codice del Consumo.

8. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 20 luglio 2021 ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del Regolamento, in pari data è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, tramite la pubblicazione per 30 giorni, sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), di un comunicato e della clausola contrattuale oggetto di contestazione. Nell'ambito della consultazione, in data 23 agosto 2021 sono pervenute le osservazioni da parte dell'associazione di consumatori Codacons³.

9. Locauto ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 29 luglio 2021 e in data 27 aprile 2022.

10. In data 22 settembre 2021, tramite la piattaforma telematica Cisco Webex, si è svolta una prima audizione dei rappresentanti di Locauto, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento, cui ha fatto seguito una nuova audizione svoltasi in data 26 aprile 2022.

11. La Parte ha presentato memorie difensive in data 2 agosto 2021 e in data 6 ottobre 2021.

12. Nella sua adunanza del 4 novembre 2021, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento nonché di garantire alla Società un adeguato diritto alla difesa. Il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato, nell'adunanza del 18 gennaio 2022, di ulteriori sessanta giorni, anche alla luce della modifica al Codice della Strada intervenuta con Legge 9 novembre 2021, n. 156. Con decisione del 29 marzo 2022 è stata deliberata un'ulteriore proroga di cinquantotto giorni del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di assicurare alla Parte il pieno esercizio del diritto di difesa e un adeguato contraddittorio in ragione della conclusione della fase istruttoria. Il professionista ha ricevuto la comunicazione delle predette decisioni di proroga in data, rispettivamente, 5 novembre 2021, 20 gennaio 2022 e 29 marzo 2022.

13. In data 30 marzo 2022 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento. Il predetto termine infra-procedimentale è stato inoltre posticipato di dieci giorni, con comunicazione del 12 aprile 2022, in accoglimento dell'istanza di proroga pervenuta dalla medesima Parte in data 8 aprile 2022.

14. In data 2 maggio 2022 Locauto ha fatto pervenire una memoria finale nella quale sono altresì illustrate le modifiche contrattuali implementate dal medesimo professionista in relazione alla clausola oggetto di istruttoria.

b) 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, il 23 agosto 2021 è pervenuto il contributo del Codacons volto ad illustrare i profili di vessatorietà dallo stesso riscontrati rispetto alla clausola oggetto di istruttoria. In particolare, il Codacons ha sostenuto la vessatorietà della clausola in esame in base alle disposizioni del Codice del Consumo richiamate dall'Autorità, affermando altresì che la medesima clausola introdurrebbe una penale gravosa per l'utente, oltre che ingiustificata, ed in quanto tale sarebbe vessatoria ai sensi dell'art 33, comma 2, lett. f), del Codice del consumo.

c) Le recenti modifiche normative

16. Il quadro normativo di riferimento nel settore dell'autonoleggio senza conducente è stato di recente sostanzialmente innovato dalla Legge 9 novembre 2021, n. 156, di conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 10 settembre 2021, n. 121, recante "*disposizioni urgenti in materia di investimenti e sicurezza delle infrastrutture, dei trasporti e della circolazione stradale, per la funzionalità del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili, del Consiglio superiore dei lavori pubblici e dell'Agenzia nazionale per la sicurezza delle infrastrutture stradali e autostradali*" (c.d. "*DL Infrastrutture*"), pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 9 novembre 2021, n. 267, ed entrata in vigore a decorrere dal 10 novembre 2021, che ha modificato diversi articoli del Codice della Strada (di seguito CDS). In particolare, per quanto di interesse ai fini del presente provvedimento, è stato modificato l'articolo 196 CDS (derubricato "*Principio di solidarietà*") introducendo l'espressa previsione ai sensi della quale, nei casi di noleggio senza conducente (di cui all'articolo 84 CDS), "*il locatario, in vece del proprietario, risponde solidalmente con l'autore della violazione*".

17. Pertanto, sulla base della modifica normativa intervenuta nel corso del procedimento istruttorio, la responsabilità solidale passiva delle imprese di autonoleggio rispetto alle infrazioni del CDS è stata espressamente esclusa dalla previsione normativa che pone l'obbligo di pagamento delle sanzioni relative a infrazioni commesse durante il periodo di noleggio esclusivamente a carico dei clienti.

d) Le argomentazioni svolte da Locauto nel corso del procedimento

18. Locauto ha anzitutto evidenziato come, diversamente da quanto sostenuto nella comunicazione di avvio del procedimento, l'onere oggetto di contestazione non coprirebbe il mero costo di comunicazione, all'ente accertatore, del nominativo del soggetto che utilizzava l'auto al momento della violazione del Codice della Strada o del mancato

³ [Cfr. comunicazione prot. n. 66793 del 23/8/2021.]

pedaggio (c.d. "danni diretti"), in quanto tale onere coprirebbe anche il rischio finanziario⁴ legato alla circostanza che il professionista noleggiante, sulla base del principio di solidarietà passiva affermatosi nella giurisprudenza più recente⁵, sarebbe responsabile in solido con il cliente per le predette violazioni. In conseguenza di tale di tale approccio giurisprudenziale, il professionista avrebbe introdotto la penale in oggetto per far fronte al suddetto "rischio" del mancato pagamento della multa da parte del cliente-locatario e recuperare, o quanto meno ridurre, l'impatto negativo di tali eventi aleatori sui propri bilanci⁶, peraltro in conformità alla prassi nazionale di settore avallata anche dalla Commissione europea⁷ nonché dall'ECC NET⁸.

19. Pertanto, Locauto ha dichiarato di addebitare la penale in oggetto ogni qualvolta un cliente riceva una multa salvo poi provvedere a riaccreditare l'importo al cliente stesso^{*9} qualora quest'ultimo riesca successivamente a dimostrare di aver pagato la multa o che la stessa fosse illegittima.

20. Peraltro, l'attività di comunicazione agli enti accertatori e di gestione amministrativa delle sanzioni, sempre secondo Locauto, non sarebbe connaturata e integrata al servizio di noleggio, in quanto *"non è certo un elemento della prestazione il fatto di essere esposti alla responsabilità patrimoniale conseguente ad un'obbligazione contravvenzionale determinata da un comportamento del cliente, peraltro qualificabile quale inadempimento, in quanto posto in essere in violazione di una norma di legge"*¹⁰.

21. L'onere in questione costituirebbe invece una "penale" per inadempimento, che secondo Locauto, avrebbe anche una finalità deterrente nei confronti del cliente e a tutela della società di autonoleggio, nella misura in cui risponderrebbe all'esigenza *"di evitare la commissione di infrazioni, a prescindere dal fatto che queste ultime abbiano concretamente o meno avuto conseguenze dannose, che non sono ex ante prevedibili"*¹¹.

22. In merito alla proporzionalità dell'importo della penale Locauto ha osservato come l'ammontare della medesima non possa essere eccessivamente ribassato, proprio in ragione dell'asserita efficacia deterrente che la stessa dovrebbe svolgere nei confronti dei clienti consumatori, pur manifestando la disponibilità ad apportare modifiche *"sia al fine di recepire formalmente nelle condizioni generali prassi già applicate, quali quella di restituzione dell'importo addebitato nell'ipotesi di dimostrazione dell'avvenuto pagamento o dello sgravio da parte del cliente, sia nel senso di differenziare l'ammontare delle penali in ragione della gravità dell'illecito e della conseguente sanzione, ferma restando l'esigenza di una soglia minima che funga da adeguato deterrente"*¹².

23. Inoltre, a giudizio di Locauto *"i costi di struttura e gestione relativi ai procedimenti sanzionatori"* non sarebbero affatto irrisori¹³ in quanto le imprese di autonoleggio sarebbero *"costrette a strutturare dapprima specifici flussi informativi, preponendo personale e mezzi, e poi a gestire anche le fasi precontenziose e contenziose, peraltro con significative problematiche legate alla mancata collaborazione dei clienti, affrontando spese legali o condanne, nonché*

⁴ [Cfr. verbale audizione del 22 settembre 2021 in cui lo stesso professionista, al riguardo, ha precisato che *"In altri termini, la fee in questione non è meramente finalizzata a coprire l'attività di comunicazione all'ente accertatore del nominativo del cliente, ma a coprire un rischio più ampio, cioè che ad esito della notifica di una multa questa non sia stata correttamente pagata dal cliente. Pertanto, la società addebita la penale in oggetto nella misura in cui un cliente riceve una multa; laddove tale cliente dovesse poi dimostrare di aver pagato la multa o che la stessa era illegittima Locauto provvede a riaccreditare l'importo della penale al cliente"*.]

⁵ [Cfr. memoria prot. n. 63215 del 2/8/2021. Sino al 2010-2011, secondo l'orientamento giurisprudenziale prevalente, richiamato dal professionista, *"l'impresa di autonoleggio aveva il solo onere di comunicare le generalità del cliente all'autorità, senza alcuna solidarietà passiva, in ragione della propria natura di noleggiatore professionale, diverso dal comune proprietario del veicolo che lo presta ad altri e ne assume le responsabilità"*. Tale orientamento sarebbe successivamente mutato in senso sfavorevole per le imprese di autonoleggio, attraverso l'affermazione della responsabilità solidale passiva delle stesse, in caso di infrazioni del CDS riconducibili a veicoli noleggiati, come definitivamente confermato dalla sentenza della Corte di Cassazione del 24 settembre 2015, n. 18988. In base al nuovo orientamento giurisprudenziale, di segno opposto a quello fino ad allora prevalente (in tal senso, ad esempio, cfr. sentenza n. 1845/2018 e, più recentemente, sentenza n. 9675/2020), diversi enti accertatori avrebbero proceduto ad addebitare direttamente alle imprese di autonoleggio le sanzioni amministrative pecuniarie.]

⁶ [Ad esempio, Locauto ha riferito (cfr. memoria prot. n. 63215 del 2/8/2021) di aver introdotto tale previsione nel 2011, a seguito delle prime sentenze sfavorevoli per le imprese di autonoleggio.]

⁷ [Cfr. memoria prot. n. 76520 del 6/10/2021 in cui Locauto ha evidenziato che le associazioni di categoria e le associazioni di consumatori, a livello europeo sarebbero pervenute *"ad un condiviso sistema integrato"* conforme alla normativa UE anche in materia di tutela dei consumatori nell'ambito del quale non sarebbe stata segnalata da parte della Commissione Europea alcuna esigenza *"di rimuovere le forme di pagamento di un importo addizionale e separato (rispetto al prezzo della locazione senza conducente) per le attività connesse alle sanzioni comminate al consumatore per infrazioni commesse alla guida del veicolo a noleggio"*.]

⁸ [In particolare, nell'opuscolo denominato *"Viaggiare in Europa – Piccola guida all'autonoleggio"* predisposto dall'ECC NET, vale a dire il centro consumatori europeo cofinanziato dall'Unione Europea, sarebbe riconosciuta la liceità di simili addebiti nella misura in cui i consumatori sono avvisati della possibilità per le imprese di autonoleggio di *"addebitare sulla vostra carta di credito le spese amministrative"* per ogni singola comunicazione inviata agli enti accertatori richiedenti nei casi dovuti (cfr. memoria prot. n. 76520 del 6/10/2021).]

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

⁹ [A tal proposito, cfr. memoria prot. n. 76520 del 6/10/2021 in cui Locauto ha rappresentato che, nel periodo 2018-2020, gli importi relativi alle penali rimborsati ai clienti sarebbero stati, rispettivamente, pari a € [0-1.000], € [1.000-2.000] e € [0-1.000] ogni anno.]

¹⁰ [Cfr. memoria prot. n. 63215 del 02/08/2021.]

¹¹ [In tal senso, cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022.]

¹² [Cfr. memoria prot. n. 76520 del 6/10/2021.]

¹³ [Cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022.]

aggravi in termini di interessi e sanzioni”¹⁴. Pertanto, sarebbe “corretto commisurare una penale che sortisca effetto deterrente rispetto al compimento di infrazioni e ristori la parte incolpevole dei costi subiti”¹⁵.

24. Nel corso del procedimento, contestualmente alla memoria finale, Locauto ha prospettato¹⁶ l’adozione, a decorrere dal 1° maggio 2022, di una nuova versione della clausola in esame in cui è stato rimodulato l’importo delle somme dovute a titolo di penale, “tenendo conto della prevedibile gravità delle conseguenze”, attraverso la previsione di tre differenti scaglioni di importi, nell’apposita tabella prevista dalle CPN¹⁷: un primo scaglione con penale pari ad € 20,00 per le infrazioni meno gravi (con sanzione inferiore a € 30,00), un secondo scaglione con penale pari ad € 35,00 per quelle intermedie (con sanzione compresa tra € 30,00 ed € 70,00) ed un terzo scaglione con penale pari ad € 60,00 per le infrazioni più gravi (con sanzione superiore ad € 70,00). Inoltre, l’articolo 8, lett. d) delle CGN¹⁸ è stato integrato dalla previsione espressa della possibilità per il cliente noleggiatore “di dimostrare la causa di non imputabilità o il pagamento della sanzione, ottenendo la restituzione della somma addebitata”. Al riguardo, il professionista ha precisato che per prassi “ai clienti che hanno regolarmente pagato la multa dopo aver ricevuto la notifica, il Professionista rimborsa l’importo della penale eventualmente addebitata attraverso storno dell’addebito”¹⁹ confermando la decisione di formalizzare contrattualmente tale prassi. Infine, Locauto ha annunciato²⁰ l’inserimento, all’interno del proprio sito web, di un “modulo interattivo con il quale il cliente potrà comunicare ed allegare il pagamento delle infrazioni”.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

25. Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto la clausola complessivamente indicata al punto II del presente provvedimento che è connotata da profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e 34 del Codice del Consumo. Oltre alla clausola contestata nella comunicazione di avvio del procedimento, costituiscono oggetto di valutazione anche le modifiche alla clausola già implementate dal professionista a partire dal mese di maggio 2022, così come indicate nella memoria conclusiva²¹ e riportate nella precedente sezione III. d).

La clausola penale oggetto d’istruttoria

26. Occorre, in limine, evidenziare che, secondo il consolidato orientamento della Corte di Giustizia dell’Unione Europea²², il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie istituito dalla direttiva 93/13/CEE, recepita negli artt. 33 e ss. del Codice del Consumo, è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista, per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione. Nella sua costante giurisprudenza, la Corte ha sottolineato la natura e l’importanza dell’interesse pubblico alla tutela dei consumatori, proprio in ragione di siffatta posizione di inferiorità, che li induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse.

27. Di seguito si procede alla valutazione dei profili di vessatorietà riscontrati in relazione alla clausola contrattuale oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, nell’ambito della quale è stato rappresentato

¹⁴ [Cfr. memoria prot. n. 63215 registro del 02/08/2021. A tal proposito, Locauto ha altresì precisato (cfr. comunicazione prot. n. 37717 del 15/04/2021, come richiamata nella memoria prot. n. 76520 del 6/10/2021) che la procedura di gestione delle infrazioni comporterebbe le seguenti attività: a) Ricezione verbali emessi dalle autorità competenti. b) Stampa verbali. c) Inserimento dei dati contenuti nei verbali ricevuti in un foglio di calcolo. d) Inserimento nel sistema gestionale. e) Abbinamento con il contratto di noleggio (RA). f) Verifica dei dati del conducente e del locatore (patente, codice fiscale, indirizzo di residenza, ecc.). g) Archiviazione del verbale. h) Comunicazione all’Ente impositore dei dati del conducente (anche in forma di ricorso ai sensi del CdS). i) Archivio comunicazioni. j) Invio email al cliente per comunicazione verbale e incasso. k) Emissione ed invio fattura di cortesia. l) Predisposizione ed invio fattura elettronica al sistema Agenzia delle Entrate. m) Registrazione contabile incasso e fattura. n) Sollecito. o) Lavorazione cartelle esattoriali ed ingiunzioni fiscali. p) Attività di Customer Service al cliente. Oltre a tali attività, asseritamente “comuni a tutte le tipologie di infrazione”, Locauto riferisce che si potrebbero aggiungere ulteriori incombenze quali, ad esempio, “lavorazione cartelle esattoriali ed ingiunzioni fiscali, contenzioso, ecc.”.]

¹⁵ [Cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022.]

¹⁶ [Cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022.]

¹⁷ [Cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022 e pagina del sito web di Locauto https://portale.locauto-rent.com/doc/condizioni_particolari.pdf.]

¹⁸ [Di seguito la nuova versione della lettera d) dell’art. 8 GCN illustrata nella memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022 e rinvenibile alla pagina del sito web di Locauto https://portale.locauto-rent.com/doc/condizioni_generali.pdf: “d) provvedere al pagamento di qualsiasi contravvenzione comminata all’autoveicolo noleggiato, dei pedaggi autostradali e degli oneri di qualsiasi natura derivanti da parcheggi, durante il periodo di noleggio e a rimborsare il Locatore di ogni eventuale addebito di terzi, oltre alla penale prevista dalle Condizioni Particolari; tale penale persegue l’obiettivo di disincentivare la commissione di infrazioni e favorire il rispetto delle regole di circolazione stradale e la tutela del veicolo noleggiato, e non sostituisce la sanzione amministrativa, il costo del pedaggio e/o gli oneri di parcheggio che vengono richiesti al Cliente dagli enti impositori; le penali verranno rimborsate al Cliente dietro presentazione dell’avvenuto pagamento della contravvenzione, del pedaggio e/o del parcheggio, ovvero previa dimostrazione di avvenuto annullamento della sanzione o in ogni altra causa di non imputabilità prevista dalla legge;” (enfasi aggiunta).]

¹⁹ [Cfr. verbale audizione 26 aprile 2022.]

²⁰ [Cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022.]

²¹ [Cfr. memoria prot. n. 37909 del 02/05/2022.]

²² [Cfr., ex multis, le sentenze della Corte di Giustizia del 4 giugno 2020, causa C 495/19 e dell’11 marzo 2020, causa C-511/17.]

a Locauto che, per la clausola considerata in violazione delle previsioni di cui all'articolo 33 del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo all'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

28. In particolare, la clausola penale complessivamente descritta al precedente punto II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. f) del Codice del Consumo, in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. I profili di vessatorietà rilevati permangono anche sulla base della lettura e dell'interpretazione della clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione in cui è inserita (articolo 34 del Codice del Consumo), in quanto la stessa risulta idonea a *"imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo"* (articolo 33, comma 2, lett. f) del Codice del Consumo).

29. Infatti, nello specifico caso di violazione del codice della strada riconducibile ad un veicolo oggetto di contratto di autonoleggio senza conducente, accertata e notificata a Locauto dall'ente competente, la clausola in esame - contenuta negli articoli 7 e 8 delle CGN - impone al cliente consumatore il pagamento di un importo distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, che il professionista acquisisce in via immediata²³ a titolo di penale nella misura indicata nell'apposita tabella riportata nelle CPN (40 euro più IVA per ciascuna pratica), in aggiunta al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria elevata per pretesa violazione delle norme connesse alla circolazione dei veicoli.

30. Siffatta penale risulta ingiustificata, oltre che di importo manifestamente eccessivo, a fronte dell'attività gestionale che la società Locauto è tenuta a svolgere, in qualità di proprietaria dell'autoveicolo noleggiato, a seguito della notifica di un'infrazione al Codice della Strada e del mancato pagamento del pedaggio/parcheggio, che si sostanzia in concreto: (i) nella mera comunicazione, all'ente accertatore che ha comminato la relativa sanzione amministrativa pecuniaria o ha notificato il mancato pagamento del pedaggio/parcheggio, dei dati anagrafici e identificativi del cliente che aveva noleggiato il veicolo nel periodo cui si riferisce l'infrazione contestata, al fine di consentire la corretta notifica della sanzione; (ii) nella successiva informativa al cliente della notifica ricevuta e della comunicazione effettuata all'ente accertatore.

31. In considerazione della natura dell'attività svolta dal professionista per la gestione di una pratica connessa alla rinotifica di una contravvenzione comminata all'autoveicolo noleggiato, la previsione di una penale di € 40 a carico del consumatore, che si aggiunge al pagamento del costo del noleggio e anche della sanzione o di quanto dovuto per il pedaggio/parcheggio, risulta pertanto ingiustificata e manifestamente sproporzionata nell'ammontare, in quanto non trova adeguata corrispondenza, oltre che rispetto (i) alla tipologia di atti che il professionista è chiamato a porre in essere, anche in relazione (ii) al costo giornaliero del noleggio (soprattutto con riferimento ai veicoli di fascia più bassa, di solito maggiormente richiesti sul mercato) e (iii) all'entità degli importi delle sanzioni pecuniarie che il consumatore è tenuto a pagare per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, di mancato pagamento di parcheggi o di pedaggi per brevi tratte, etc., l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione stessa). Di conseguenza, la clausola contrattuale in esame risulta determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, attraverso l'imposizione di una penale di importo palesemente eccessivo, che il professionista procede peraltro ad addebitare in modo automatico sulla carta di credito del cliente, in ragione della specifica autorizzazione data al momento del noleggio, sfruttando la sua posizione di maggior forza contrattuale.

32. A tal proposito, inoltre, dalle risultanze istruttorie non sono emersi elementi pienamente sufficienti per superare la presunzione legale di vessatorietà. La motivazione addotta dal professionista, secondo cui la penale in esame sarebbe necessaria per far fronte al "rischio finanziario" correlato all'eventuale mancato pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dei clienti ed alla conseguente possibilità di vedersi addebitare tali sanzioni in forza della responsabilità solidale passiva, risulta del tutto priva di pregio e inidonea a scalfire la natura vessatoria della clausola contrattuale in esame.

33. In tal senso, infatti, la previsione di una penale di importo pari a € 40,00 per ciascuna pratica che, peraltro, può essere addebitata a prescindere dall'effettivo pagamento della sanzione, risulta ingiustificata in quanto non risponde alla mera finalità di ristorare il professionista dal danno effettivo cagionato dal cliente consumatore in caso di mancato pagamento della sanzione, ma attribuisce a Locauto vantaggi maggiori di quelli conseguibili dalla regolare esecuzione del contratto nella misura in cui i clienti responsabili di violazioni del Codice della Strada e/o del mancato pagamento di un parcheggio/pedaggio sono gravati di un costo che non deriva dal rispettivo inadempimento contrattuale ma da un più generale e solo "eventuale" rischio di esposizione finanziaria del professionista, peraltro riconducibile a fatti imputabili a terzi, del tutto estranei al contratto, vale a dire la generalità indefinita dei clienti insolventi o non rintracciabili.

34. Riguardo l'argomentazione difensiva secondo cui Locauto avrebbe rimborsato l'importo della penale ai clienti che avessero dimostrato di aver eseguito il pagamento della sanzione, si evidenzia come la disciplina contrattuale in vigore

²³ [Cfr. art. 5 delle Condizioni Generali di Noleggio, il quale prevede che il cliente autorizza "l'addebito sulla carta di credito associata/registrata nel contratto di noleggio di tutti gli importi che risultano dovuti, direttamente o indirettamente, in forza del noleggio, anche successivamente alla fatturazione del corrispettivo dello stesso".]

fino ad aprile 2022 non dava alcuna evidenza ai consumatori di tale prassi che, pertanto, era rimessa alla spontanea iniziativa dello stesso professionista, non avendo questi assunto alcun vincolo contrattuale al riguardo.

35. In ogni caso, l'illiceità delle clausole oggetto di valutazione risulta corroborata dalla recente riforma normativa in relazione al Codice della Strada, in virtù della quale è stata espressamente esclusa la responsabilità in capo alle imprese di autonoleggio per il pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie comminate ai consumatori clienti per le infrazioni accertate nel corso del periodo di noleggior²⁴, destituendo di ogni fondamento l'asserita finalità di compensazione del rischio finanziario correlato alla solidarietà passiva. Di conseguenza, a carico degli autonoleggiatori sussiste soltanto un mero onere di comunicazione, agli enti accertatori, delle generalità del cliente del servizio di noleggior, affinché il verbale possa essere correttamente notificato a quest'ultimo soggetto nella sua qualità di effettivo responsabile dell'infrazione oggetto di contestazione.

36. In conclusione, l'importo della prevista penale risulta manifestamente eccessivo in considerazione delle predette attività che il professionista è chiamato effettivamente a svolgere nonché in ragione del costo giornaliero del noleggior e del possibile ammontare delle sanzioni stesse, tanto nei casi delle infrazioni del Codice della Strada quanto in quelli di mancato pagamento di pedaggi/parcheggi.

Le nuove clausole presentate nel corso del procedimento

37. Locauto ha comunicato una nuova formulazione della clausola contestata, che non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono profili di illiceità in relazione all'ammontare degli importi delle nuove penali, suddivisi in tre distinti scaglioni in funzione dell'entità della sanzione, alla luce dell'accertata assenza della responsabilità solidale passiva in capo all'impresa di autonoleggio e della mera attività di comunicazione agli enti accertatori delle generalità del cliente responsabile dell'infrazione che Locauto, conseguentemente, è tenuto a svolgere. A tal proposito, peraltro, si evidenzia come la funzione deterrente rispetto alle possibili violazioni del Codice della Strada sia già svolta dalle sanzioni stabilite dal legislatore che risultano a tal fine graduate. Inoltre, a seguito delle modifiche implementate, il minore importo di € 20,00 risulta applicabile esclusivamente in un ristretto novero di casi, mentre in tutti gli altri permane la previsione di importi (€ 35,00 ed € 60,00) manifestamente eccessivi.

RITENUTO che per la clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che Locauto non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33 e 34 del Codice del Consumo;

RITENUTO, inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che la nuova formulazione della clausola penale in esame, descritta al punto III. d) del presente provvedimento, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), e 34 del Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà della clausola oggetto della presente valutazione sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello di Locauto www.locautorent.com/it ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento;

RITENUTO congruo determinare in trenta giorni consecutivi la durata della predetta pubblicazione sul sito www.locautorent.com/it e che non sussistono, inoltre, particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento, che prevede l'applicazione di una penale di importo pari a € 40,00 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo del Codice della Strada o di mancato pagamento di pedaggio/parcheggio, accertati e notificati a Locauto Rent S.p.A. dall'ente competente in relazione al veicolo oggetto del contratto di autonoleggio senza conducente, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), e 34 del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui all'articolo 8, lettera d), delle Condizioni generali di Noleggio nonché la previsione di nuovi importi della penale, suddivisi in tre differenti scaglioni in ragione dell'entità della sanzione, come risultanti dall'apposita tabella prevista dalle Condizioni Particolari di Noleggio nella versione prodotta in atti con

²⁴ [A tal proposito, l'associazione di categoria ANIASA - Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio, nel comunicato stampa disponibile sul sito proprio web (alla pagina https://www.aniasa.it/aniasa/area-stampa/public/comunicati_stampa/4673) evidenzia che tale disposizione normativa "chiarisce una volta per tutte il tema el pagamento delle multe comminate ai clienti delle società di noleggior, responsabilizzandoli per le infrazioni al Codice della Strada commesse durante la durata del contratto". In questo modo - prosegue l'associazione - si pone fine a una "pratica sbagliata e pericolosa", ossia quella di rivalersi direttamente sulle imprese di autonoleggio per una riscossione più agevole e sicura delle contravvenzioni emesse.]

memoria del 2 maggio 2022, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), e 34 del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Locauto Rent S.p.A. pubblici, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Nuovo 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 trenta giorni consecutivi sulla *home page* del sito *internet* www.locauto-rent.com/it di Locauto Rent S.p.A. 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 *home page* del sito di Locauto Rent S.p.A. www.locauto-rent.com/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* su cui verrà pubblicato l'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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

CV231 - LOCAUTORENT-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Allegato al provvedimento n. 30176

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 24 maggio 2022 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 bis del Codice del Consumo.

In data 2 luglio 2021, è stato avviato il procedimento CV231 - LOCAUTORENT-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE nei confronti della società Locauto Rent S.p.A. (di seguito, "Locauto", "Parte" o "professionista")

[OMISSIS]

La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nelle "Condizioni Generali di Noleggio" (di seguito anche CGN) predisposte da Locauto per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente, rinvenibili sul sito <https://www.locauto-rent.com/it/>. Le predette condizioni generali sono inoltre integrate delle "Condizioni particolari di Noleggio" (di seguito CPN).

Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il professionista e i consumatori, la clausola penale di seguito trascritta, derivante dalle disposizioni contenute negli articoli 7 e 8, lettera d) delle CGN, così come integrate dall'apposita tabella riportata nelle CPN:

"7. OBBLIGHI DEL CLIENTE NELLA CONDUZIONE DEL VEICOLO

Il Cliente si obbliga a condurre o usare il veicolo con la diligenza del buon padre di famiglia. Salva la prova di cui all'articolo 1588 c.c., la violazione delle norme del Codice della Strada e/o comportamenti difformi o contrari alla diligenza del buon padre di famiglia, comporteranno l'addebito al Cliente di tutti gli eventuali danni arrecati al veicolo noleggiato. [...]"

"8. ULTERIORI OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga a:

[...]

d) provvedere al pagamento di qualsiasi contravvenzione comminata all'autoveicolo noleggiato, al pagamento dei pedaggi autostradali e degli oneri di qualsiasi natura derivanti da parcheggi, durante il periodo di noleggio e a rimborsare il Locatore di ogni eventuale spesa da questi sostenuta, oltre alle penali previste dalle Condizioni Particolari;

[...]"

Per quanto nello specifico concerne le penali previste dalle CPN, nell'apposita tabella recante la descrizione e l'ammontare delle varie penali, è presente anche la voce "Penale ex articolo 7 Condizioni Generali di Noleggio", per la quale è stabilito l'addebito di un importo (per pratica) di 40,00 euro (non comprensivo di IVA 22%).

[OMISSIS]

Nel corso del procedimento, contestualmente alla memoria finale, Locauto ha prospettato l'adozione, a decorrere dal 1° maggio 2022, di una nuova versione della clausola in esame in cui è stato rimodulato l'importo delle somme dovute a titolo di penale, "tenendo conto della prevedibile gravità delle conseguenze", attraverso la previsione di tre differenti scaglioni di importi, nell'apposita tabella prevista dalle CPN: un primo scaglione con penale pari ad € 20,00 per le infrazioni meno gravi (con sanzione inferiore a € 30,00), un secondo scaglione con penale pari ad € 35,00 per quelle intermedie (con sanzione compresa tra € 30,00 ed € 70,00) ed un terzo scaglione con penale pari ad € 60,00 per le infrazioni più gravi (con sanzione superiore ad € 70,00). Inoltre, l'articolo 8, lett. d) delle CGN è stato integrato dalla previsione espressa della possibilità per il cliente noleggiatore "di dimostrare la causa di non imputabilità o il pagamento della sanzione, ottenendo la restituzione della somma addebitata". Al riguardo, il professionista ha precisato che per prassi "ai clienti che hanno regolarmente pagato la multa dopo aver ricevuto la notifica, il Professionista rimborsa l'importo della penale eventualmente addebitata attraverso storno dell'addebito" confermando la decisione di formalizzare contrattualmente tale prassi. Infine, Locauto ha annunciato l'inserimento, all'interno del proprio sito web, di un "modulo interattivo con il quale il cliente potrà comunicare ed allegare il pagamento delle infrazioni".

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei profili di vessatorietà riscontrati in relazione alla clausola contrattuale oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento [OMISSIS].

In particolare, la clausola penale complessivamente descritta al precedente punto II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. f) del Codice del Consumo, in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. I profili di vessatorietà rilevati permangono anche sulla base della lettura e dell'interpretazione della clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione in cui è inserita (articolo 34 del Codice del Consumo), in quanto la stessa risulta idonea a "imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo" (articolo 33, comma 2, lett. f) del Codice del Consumo).

[OMISSIS]

In considerazione della natura dell'attività svolta dal professionista per la gestione di una pratica connessa alla rinotifica di una contravvenzione comminata all'autoveicolo noleggiato, la previsione di una penale di € 40,00 a carico del consumatore, che si aggiunge al pagamento del costo del noleggio e anche della sanzione o di quanto dovuto per il pedaggio/parcheggio, risulta pertanto ingiustificata e manifestamente sproporzionata nell'ammontare, in quanto non trova adeguata corrispondenza, oltre che rispetto (i) alla tipologia di atti che il professionista è chiamato a porre in essere, anche in relazione (ii) al costo giornaliero del noleggio (soprattutto con riferimento ai veicoli di fascia più bassa, di solito maggiormente richiesti sul mercato) e (iii) all'entità degli importi delle sanzioni pecuniarie che il consumatore è tenuto a pagare per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, di mancato pagamento di parcheggi o di pedaggi per brevi tratte, etc., l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione stessa). Di conseguenza, la clausola contrattuale in esame risulta determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, attraverso l'imposizione di una penale di importo palesemente eccessivo, che il professionista procede peraltro ad addebitare in modo automatico sulla carta di credito del cliente, in ragione della specifica autorizzazione data al momento del noleggio, sfruttando la sua posizione di maggior forza contrattuale.

[OMISSIS]

Locauto ha comunicato una nuova formulazione della clausola contestata, che non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono profili di illiceità in relazione

all'ammontare degli importi delle nuove penali, suddivisi in tre distinti scaglioni in funzione dell'entità della sanzione, alla luce dell'accertata assenza della responsabilità solidale passiva in capo all'impresa di autonoleggio e della mera attività di comunicazione agli enti accertatori delle generalità del cliente responsabile dell'infrazione che Locauto, conseguentemente, è tenuto a svolgere. A tal proposito, peraltro, si evidenzia come la funzione deterrente rispetto alle possibili violazioni del Codice della Strada sia già svolta dalle sanzioni stabilite dal legislatore che risultano a tal fine graduate. Inoltre, a seguito delle modifiche implementate, il minore importo di € 20,00 risulta applicabile esclusivamente in un ristretto novero di casi, mentre in tutti gli altri permane la previsione di importi (€ 3,00 ed € 60,00) manifestamente eccessivi.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33 e 34 del Codice del Consumo;

RITENUTO, inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che la nuova formulazione della clausola penale in esame, descritta al punto III. d) del presente provvedimento, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), e 34 del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento, che prevede l'applicazione di una penale di importo pari a € 40,00 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo del Codice della Strada o di mancato pagamento di pedaggio/parcheggio, accertati e notificati a Locauto Rent S.p.A. dall'ente competente in relazione al veicolo oggetto del contratto di autonoleggio senza conducente, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), e 34 del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui all'articolo 8, lettera d), delle Condizioni generali di Noleggio nonché la previsione di nuovi importi della penale, suddivisi in tre differenti scaglioni in ragione dell'entità della sanzione, come risultanti dall'apposita tabella prevista dalle Condizioni Particolari di Noleggio nella versione prodotta in atti con memoria del 2 maggio 2022, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), e 34 del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]