

CV227 - AUTOVIA-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Provvedimento n. 30173

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" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera 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. Autovia S.r.l. (di seguito, "Autovia" o il professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. Autovia 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 AUTOVIA-ECOVIA-FURGOVIA" (di seguito CGNA) predisposte da Autovia per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito <https://www.autovia.it/it/>.

3. Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori, la clausola contenuta nell'articolo 6, comma 1, lett. j) delle CGNA, di seguito trascritta:

"6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – SINISTRI STRADALI – RISARCIMENTO DANNI E INCENDIO.

6.1. Il Cliente, con la presa in consegna del veicolo al momento del check-out, diviene custode del veicolo stesso. Il Cliente si obbliga a: [...] j) obblare qualunque contravvenzione e/o violazione del Codice della Strada contestata al Cliente durante il periodo di noleggio e a darne comunicazione al Locatore al momento della restituzione del veicolo. Qualora la violazione non obblata, ovvero obblata, ma senza relativa comunicazione di cui al periodo precedente, fosse inviata al Locatore e fosse riconducibile al periodo di noleggio in questione, la stessa verrà gestita con un aggravio di spesa addebitata al Cliente sul presente contratto pari ad Euro 60,00 iva compresa; [...]"

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle segnalazioni pervenute e delle informazioni¹ acquisite ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, in data 2 luglio 2021 è stato avviato il procedimento CV227 nei confronti di Autovia.

5. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato ad Autovia che la clausola inserita nelle CGNA – trascritta al punto II del presente provvedimento – avrebbe potuto essere vessatoria ai sensi degli articoli 33, 34 e 35 del Codice del Consumo.

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

7. 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 Codacons².

¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 18971 del 5/2/2021 e risposta alla richiesta di informazioni pervenuta da parte di Autovia con comunicazione prot. 40864 del 28/4/2021.]

² [Cfr. comunicazione prot. n. 66789 del 23/8/2021.]

- 8.** La Parte ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 15 settembre 2021 e in data 5 aprile 2022.
- 9.** 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 istruttorie. Il professionista ha ricevuto la comunicazione delle predette decisioni di proroga in data, rispettivamente, 5 novembre 2021, 20 gennaio 2022 e 29 marzo 2022.
- 10.** In data 30 marzo 2022 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttorie ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
- 11.** In data 19 aprile 2022 è pervenuta la memoria difensiva finale da parte di Autovia.

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

12. Nell'ambito della consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, il 23 agosto 2021 è pervenuto il contributo da parte 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

13. 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*".

14. 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 Autovia nel corso del procedimento

15. Autovia ha anzitutto evidenziato che la clausola in esame "*reca una conseguenza economica (vuoi come prezzo di un servizio ulteriore, come penale, come risarcimento ecc.) a una violazione degli obblighi principali e accessori del contratto*", in particolare prevedendo "*l'addebito di una somma per un inadempimento degli obblighi derivanti dalla circolazione stradale*"³.

16. Con specifico riferimento alla presunzione di vessatorietà contestata nella comunicazione di avvio del procedimento, secondo il professionista "*il legislatore unitario ha inteso tacciare di presunta abusività una clausola che impone al consumatore il pagamento di una somma di denaro manifestamente eccessiva rispetto a un parametro che non ha identificato*"; ad avviso di Autovia, non basterebbe "*nemmeno che tale quantum sia eccessivo perché possa essere definito come abusivo, ma occorre che sia manifestamente eccessivo, ossia possa essere ritenuto abnorme rispetto all'ammontare subito dal professionista che la somma richiesta intende ripianare*"⁴.

17. Nel caso di specie, il professionista ha sottolineato che "*l'addebito all'utente/noleggiatore forfettizza le conseguenze economiche che la Società è costretta mediamente a sopportare per le multe che i Clienti prendono durante il periodo di custodia del mezzo*"⁵. A tal proposito, lo stesso professionista ha successivamente specificato che il quantum richiesto sarebbe legato "*al lavoro supplementare che la Società è chiamata a far svolgere dal proprio personale per le violazioni del codice della strada e la conseguente applicazione delle contravvenzioni al noleggiatore*".

³ [Cfr. comunicazione prot. n. 35320 del 19/4/2022.]

⁴ [Cfr. comunicazione prot. n. 35320 del 19/4/2022.]

⁵ [Cfr. comunicazione prot. n. 40864 del 28 aprile 2021.]

quale proprietario del mezzo noleggiato (e quindi coobbligato in solido fino alla recentissima novella dell'articolo 196 del codice della strada), nonché alle spese vive che il professionista è chiamato a sostenere"⁶.

18. In particolare, la prevista penale di € 60,00 euro (cui corrisponde un incasso per l'azienda, al netto dell'IVA, di un importo pari ad € 49,18) sarebbe individuata in ragione dei presunti costi sostenuti da Autovia "quantomeno con riferimento al periodo ante riforma del codice della strada", in considerazione dell'interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 196 del CDS che stabiliva la responsabilità solidale delle società di autonoleggio. A tal proposito, infatti, il professionista ha specificato che "Il sistema della responsabilità per circolazione stradale comportava, e comporta, un lavoro e delle spese per il professionista causati da un inadempimento del contratto di noleggio e degli obblighi di circolazione stradale imputabili all'utente. Da qui l'applicazione, anche per tali inadempimenti, dell'onere a carico dell'utente per il servizio di gestione delle contravvenzioni"⁷.

19. Ciononostante, il volume di lavoro generato dalle cartelle esattoriali, definito quale "costo per l'accantonamento del potenziale rischio", non sarebbe incluso nel calcolo dei costi indicati da Autovia, al pari dei "costi sostenuti per il pagamento delle multe in luogo degli utenti (in altre parole, con il ricavo degli oneri l'azienda non ha costituito un "fondo rischi" et similia a carico dei contravventori)". Nella stima dei costi sopportati dal professionista rientrerebbero invece le spese di gestione "non previste dalla clausola contestata dall'Agcm, ossia la violazione del codice della strada prevista dall'articolo 176 (mancato pagamento del pedaggio autostradale), per la quale la somma richiesta all'utente è di soli 30,00 euro (24,59 euro oltre iva)". Tale somma, tuttavia, sarebbe comunque ricompresa nel computo complessivo dei ricavi conseguenti l'applicazione di tali oneri. Peraltro, secondo i dati forniti dal medesimo professionista, tali costi non comprenderebbero "i costi sostenuti per il pagamento delle multe in luogo degli utenti (in altre parole, con il ricavo degli oneri l'azienda non ha costituito un "fondo rischi" et similia a carico dei contravventori)"⁸.

20. Sulla base dei dati forniti, Autovia ha pertanto affermato "che l'applicazione degli oneri per le violazioni del codice della strada non coprono i costi sostenuti dall'azienda per le violazioni medesime poste in essere dai noleggiatori", precisando al contempo che la recente novella legislativa "sembra poter limitare il lavoro imposto all'azienda, e questo potrà riverberarsi in una riduzione degli oneri a carico degli utenti violatori della normativa stradale. Riduzione e non azzeramento, però", in quanto sarebbe comunque necessaria una "interlocuzione", come in precedenza, tra gli stessi trasgressori e le società di noleggio che comporta necessariamente dei costi la cui entità effettiva, a seguito dell'applicazione della nuova norma⁹, potrebbe essere valutata, secondo Autovia, solo dopo un periodo di "monitoraggio di un anno"¹⁰.

21. In ogni caso, il professionista ha dichiarato di aver adottato "due strumenti di riequilibrio degli obblighi e dei diritti dei consumatori", che consisterebbero in:

- 1) la previsione di una penale di minore importo (€ 30,00) per le violazioni del CDS "che comportano un lavoro semplificato (e quindi un minor costo per l'azienda), ossia quelle derivanti dalla violazione dell'articolo 176 del codice della strada" (i.e.: mancato pagamento di pedaggi);
- 2) la mancata applicazione della penale in caso di pagamento spontaneo della contravvenzione da parte del consumatore e da questi comunicato ad Autovia, in quanto l'articolo 6, comma 1, lett. j), delle GGNA si applicherebbe "solo per le contravvenzioni non olate ovvero a quelle olate ma non comunicate all'azienda".

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

22. Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto la clausola indicata al punto II del presente provvedimento che è connotata da profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33, 34 e 35 del Codice del Consumo.

23. Occorre, in limine, evidenziare che, secondo il consolidato orientamento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea¹¹, il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie istituito dalla direttiva 93/13/CEE,

⁶ [Cfr. comunicazione prot. n. 35320 del 19/4/2022. Secondo quanto riferito dal professionista, le conseguenze economiche derivanti dalle multe dei clienti "comprendono sostanzialmente l'onere che la Società sopporta relativo alle spese di gestione e rinotifica delle multe e dello scambio di comunicazioni con gli enti locali o nazionali coinvolti (con principalmente i Comuni, le Forze dell'Ordine, l'Agenzia delle Entrate Riscossione, le società autostradali ecc.) a seguito della ricezione dei verbali, della loro ri-notificazione, della gestione delle pratiche, degli invii, dell'inserimento nei gestionali, delle notificazioni delle cartelle, dell'invio all'ufficio legale interno e agli avvocati, delle comunicazioni con gli uffici sanzioni degli enti e dei riscossori ecc". In tal senso, cfr. anche comunicazione prot. n. 40864 del 28 aprile 2021.]

⁷ [Cfr. comunicazione prot. n. 35320 del 19/4/2022.]

⁸ [Cfr. comunicazione prot. n. 35320 del 19/4/2022. Con riferimento ai dati sui ricavi conseguiti da Autovia a seguito dell'applicazione della penale per le violazioni del CDS e a quelli relativi ai presunti costi a carico del medesimo professionista derivanti da tali violazioni, cfr. anche comunicazione prot. n. 40864 del 28 aprile 2021.]

⁹ [A tal proposito, secondo Autovia "la nuova normativa non è chiara e lascia aperta la via a interpretazioni giurisprudenziali [...] che possono comunque comportare un coinvolgimento del locatore del mezzo". Lo stesso professionista evidenzia inoltre "come la novella ha efficacia solo pro futuro, non essendo corredata di una specifica disposizione che ne sancisce la retroattività in deroga all'art. 11 prel.".]

¹⁰ [Cfr. comunicazione prot. n. 35320 del 19/4/2022.]

¹¹ [Cfr., ex multis, le sentenze della Corte di Giustizia del 4 giugno 2020, causa C 495/19; dell'11.3.2020, causa C-511/17 e del 3 aprile 2019.]

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.

24. In merito, poi, al criterio di chiarezza e trasparenza cui necessariamente deve ispirarsi la redazione delle clausole contrattuali, si richiama l'orientamento consolidato della predetta Corte di Giustizia¹² circa il principio dell'interpretazione estensiva del dovere di informazione e di trasparenza. La Corte ha stabilito che tale obbligo opera non solo sul piano meramente formale e lessicale, ma anche sul piano informativo, nel senso che le clausole, in correlazione tra loro, devono consentire al consumatore di comprendere e valutare, sulla base di criteri precisi ed intelligibili, le conseguenze che gli derivano dall'adesione al contratto, anche sul piano economico.

25. 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. In particolare, la clausola 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).

26. Infatti, per qualunque contravvenzione o altra violazione del CDS riconducibile ad un veicolo oggetto di contratto di autonoleggio, accertata e notificata ad Autovia dall'ente competente, la clausola in esame, contenuta nell'articolo 6 CGNA, impone al cliente consumatore il pagamento di un importo pari ad € 60 (IVA compresa) per ciascuna pratica, distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, che il professionista acquisisce in via immediata¹³ a titolo di penale o altro titolo equivalente. Nei casi in cui la contravvenzione/violazione del CDS non sia contestata immediatamente al cliente consumatore o quest'ultimo non abbia comunicato al professionista l'avvenuto pagamento *"al momento della restituzione del veicolo"*, l'importo della penale addebitato allo stesso cliente si aggiunge al pagamento della contravvenzione o delle altre somme dovute in relazione alla pretesa violazione del CDS.

27. Come meglio specificato nelle proprie FAQ¹⁴, infatti, Autovia addebita la penale ai clienti consumatori a prescindere dal pagamento spontaneo della contravvenzione da parte di questi ultimi, non solo nel caso in cui gli stessi, ad esempio, dimentichino di comunicare al professionista, al momento della riconsegna del veicolo, l'avvenuto pagamento, ma anche in tutti i casi nei quali non ricevano la notifica della contravvenzione contestualmente alle infrazioni che risultano rilevate a distanza e/o attraverso sistemi automatizzati (il cui utilizzo è diffuso e crescente) da parte degli enti accertatori e che, di conseguenza, sono necessariamente notificate agli stessi clienti in un momento successivo, a seguito della comunicazione dei rispettivi dati identificativi da parte del professionista.

28. Siffatta clausola penale risulta ingiustificata, oltre che di importo manifestamente eccessivo, a fronte dell'attività gestionale che il professionista è tenuto a svolgere, in qualità di proprietario dell'autoveicolo noleggiato, a seguito della notifica di una contravvenzione o di qualunque altra violazione del CDS, che si sostanzia in concreto: (i) nella mera comunicazione, all'ente accertatore che ha comminato la relativa sanzione amministrativa pecuniaria o avanzato altre pretese, dei dati anagrafici e identificativi del cliente che aveva noleggiato il veicolo nel periodo cui si riferisce la contestazione, al fine di consentire la corretta notifica della sanzione o del pagamento; (ii) nella successiva informativa al cliente della notifica ricevuta e della comunicazione effettuata all'ente accertatore.

29. In considerazione della natura dell'attività svolta dal professionista per la gestione di una pratica connessa ad una contravvenzione o altra violazione del CDS in relazione all'autoveicolo noleggiato, la previsione di un importo di € 60 (IVA inclusa) a carico del cliente consumatore, che si aggiunge al pagamento del costo del noleggio e anche, nei casi indicati, al pagamento della contravvenzione stessa, risulta dunque ingiustificata e manifestamente eccessiva

¹² [Cosi' Corte di Giustizia 30 aprile 2014, in causa C-26/13 citata: "L'obbligo di trasparenza delle clausole contrattuali posto dalla direttiva 93/13 non può quindi essere limitato unicamente al carattere comprensibile sui piani formale e grammaticale di queste ultime. (...) poiché il sistema di tutela istituito dalla direttiva 93/13 poggia sull'idea che il consumatore versi in una situazione di inferiorità nei confronti del professionista per quanto concerne, in particolare, il livello di informazione, siffatto obbligo di trasparenza deve essere inteso in maniera estensiva".]

¹³ [Cfr. art. 4.2. CGNA, in base al quale: "Il Cliente e/o il conducente e/o l'intestatario della fattura autorizza Autovia a vincolare sulla carta di credito indicata nel contratto di noleggio tutti gli importi relativi a multe e spese di voltura, parcheggi a pagamento, pedaggi autostradali, mancata riconsegna accessori, pulizia per odori derivanti da fumo da sigaro o sigaretta, rifornimenti di carburante, pacchetti di eliminazione e/o riduzione delle penalità risarcitorie danno e/o furto, danni meccanici, di tappezzeria e di carrozzeria arrecati al veicolo nel corso del noleggio rilevati successivamente alla riconsegna del veicolo, pulizia.". Il successivo art. 4.3 stabilisce altresì che: "Il Cliente e/o il conducente e/o l'intestatario nulla potrà eccepire in caso di prelievo dalla carta di credito dell'importo concordato.".]

¹⁴ [Nelle FAQ di Autovia (cfr. allegato F alla comunicazione prot. n. 40864 del 28 aprile 2021), alla domanda "Hai preso una multa?" fa seguito una risposta in cui si precisa che "Se vi è contestazione immediata, puoi procedere autonomamente al pagamento e, in questo caso, avvisa Autovia tramite uno qualunque dei canali (e-mail, p.e.c., fax) allegando il verbale e il pagamento effettuato. In questo caso, nulla verrà addebitato al Cliente".]

nell'ammontare, in quanto non trova adeguata corrispondenza, oltre che rispetto (i) alla tipologia di atti che Autovia 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 stessa degli importi che il consumatore è tenuto a pagare per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione o del pagamento).

30. A tal proposito, dalle risultanze istruttorie non sono emersi elementi pienamente sufficienti per superare la presunzione legale di vessatorietà. La motivazione addotta da Autovia, secondo cui il *quantum* della penale - che può ben superare l'entità della sanzione stessa e, peraltro, può essere addebitato anche a prescindere dall'effettivo pagamento della contravvenzione - sarebbe giustificato in ragione dell'attività gestionale svolta e dei presunti costi connessi a tale attività risulta nettamente contraddetta dall'affermazione dello stesso professionista secondo cui *"l'addebito all'utente/noleggiatore forfettizza le conseguenze economiche che la Società è costretta mediamente a sopportare per le multe che i Clienti prendono durante il periodo di custodia del mezzo"*; in ogni caso, la dichiarazione di Autovia in merito ai pretesi costi connessi all'attività di gestione delle multe costituisce l'esito di una ricostruzione discrezionale e indimostrata, risultando pertanto inidonea a fornire adeguato riscontro probatorio alla pretesa adeguatezza dell'entità della penale in discussione.

31. In particolare, la giustificazione della determinazione dell'importo in ragione dei presunti costi che Autovia sarebbe tenuta a sostenere in considerazione dell'interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 196 del CDS e della conseguente responsabilità solidale passiva delle società di autonoleggio, *"quantomeno con riferimento al periodo ante riforma del codice della strada"*, rende evidente come tale penale non risponda alla mera finalità di ristorare Autovia dal danno effettivo cagionato dal cliente consumatore ma risulta attribuire allo stesso professionista vantaggi maggiori di quelli conseguibili dalla regolare esecuzione del contratto, nella misura in cui pone a carico dei clienti responsabili di violazioni del CDS un costo che non deriva dal rispettivo inadempimento contrattuale ma da un più generale rischio del professionista di dover gestire le "eventuali" richieste degli enti accertatori in forza della responsabilità solidale passiva. Tale rischio risulta peraltro riconducibile a fatti imputabili a terzi, del tutto estranei al contratto, vale a dire la generalità indefinita dei clienti insolventi o non rintracciabili.

32. Con riferimento ai presunti *"due strumenti di riequilibrio degli obblighi e dei diritti dei consumatori"* che Autovia riferisce di aver adottato, si evidenzia anzitutto che la previsione di una penale di importo inferiore (€ 30,00) in caso mancato pagamento di pedaggi (violazione dell'articolo 176 CDS), in ragione dell'asserito lavoro semplificato con conseguente minor costo per l'azienda¹⁵, sebbene non costituisca oggetto di accertamento nell'ambito del presente provvedimento, appare parimenti manifestamente eccessiva in relazione ai medesimi criteri e parametri di valutazione sopra enunciati¹⁶. In secondo luogo, con riferimento all'ipotesi di mancata applicazione della penale in caso di pagamento spontaneo da parte del cliente consumatore, si rileva la criticità - già evidenziata - relativa al fatto che tale previsione risulta limitata ai soli casi di immediata contestazione dell'infrazione e a condizione che il pagamento sia comunicato ad Autovia al momento della conclusione del noleggio.

33. In ogni caso, l'illiceità della clausola 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 rispettivo periodo di noleggio¹⁷, destituendo di ogni fondamento l'asserita finalità di compensazione dei costi correlati 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 noleggio, affinché il verbale possa essere correttamente notificato a quest'ultimo soggetto nella sua qualità di effettivo responsabile dell'infrazione oggetto di contestazione.

34. In conclusione, la clausola contrattuale in esame determina a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, attraverso l'applicazione di una penale di importo manifestamente eccessivo, che il professionista impone - e, peraltro, addebita sulla carta di credito del cliente in ragione della specifica autorizzazione data al momento del noleggio - sfruttando la propria posizione di maggior forza contrattuale.

¹⁵ [Si tratta dell'art. 6, comma 1, lettera k) delle CGNA che prevede, l'obbligo dei clienti consumatori di "pagare i pedaggi autostradali, nonché a titolo esemplificativo e non esaustivo i parcheggi pubblici e privati ecc. durante il periodo di noleggio. Qualora detti costi venissero richiesti al Locatore e questi fossero riconducibili al periodo di noleggio, gli stessi verranno gestiti con un aggravio di spesa addebitata al Cliente sul presente contratto pari ad Euro 30,00 iva compresa".]

¹⁶ [Si fa in particolare riferimento al fatto che la penale non trovi adeguata corrispondenza rispetto alla tipologia di atti che Autovia è chiamata a porre in essere (che lo stesso professionista riconosce essere meno onerosi) nonché in relazione all'entità stessa degli importi che il consumatore è tenuto a pagare (nei casi di mancato o insufficiente pagamento di parcheggi/pedaggi, per soste/tratti brevi, gli importi dovuti sono normalmente minimi, spesso pari a pochi euro).]

¹⁷ [A tal proposito, l'associazione di categoria ANIASA - Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio, nel comunicato stampa disponibile sul proprio sito 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 del pagamento delle multe comminate ai clienti delle società di noleggio, 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.]

35. Infine, tenuto conto della natura del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione e alle altre previsioni del contratto, deve ritenersi vessatoria la clausola avente ad oggetto la descritta penale anche ai sensi degli articoli 34 e 35 del Codice del consumo, in quanto la medesima clausola non appare redatta in modo chiaro e comprensibile, non risultando esplicitata né agevolmente comprensibile per i consumatori la possibilità di sottrarsi all'applicazione della penale solo nei casi in cui la contestazione della violazione del CDS al consumatore sia immediata, il cliente proceda spontaneamente al pagamento della contravvenzione e comunichi altresì l'avvenuto pagamento ad Autovia al momento della restituzione del veicolo.

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 Autovia non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), 34 e 35 comma 1 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 penale oggetto della presente valutazione sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello di Autovia www.autovia.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.autovia.it e che non sussistono 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 ad € 60 a carico del cliente consumatore per la gestione delle contravvenzioni per violazioni del Codice della Strada relative ai veicoli noleggiati, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), 34 e 35 comma 1 del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Autovia S.r.l. pubblichi, 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 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.autovia.it con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito di Autovia www.autovia.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

CV227 - AUTOVIA-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Allegato al provvedimento n. 30173

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 *CV227 - AUTOVIA-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE* nei confronti della società Autovia S.r.l. (di seguito, "Autovia", "Parte" o "professionista").

[OMISSIS]

La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nelle "CONDIZIONI GENERALI DI NOLEGGIO AUTOVIA-ECOVIA-FURGOVIA" (di seguito CGNA) predisposte da Autovia per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito <https://www.autovia.it/>.

Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori, la clausola contenuta nell'articolo 6, comma 1, lett. j) delle CGNA, di seguito trascritta:

"6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – SINISTRI STRADALI – RISARCIMENTO DANNI E INCENDIO.

6.1. Il Cliente, con la presa in consegna del veicolo al momento del check-out, diviene custode del veicolo stesso. Il Cliente si obbliga a: [...] j) obblare qualunque contravvenzione e/o violazione del Codice della Strada contestata al Cliente durante il periodo di noleggio e a darne comunicazione al Locatore al momento della restituzione del veicolo. Qualora la violazione non obblata, ovvero obblata, ma senza relativa comunicazione di cui al periodo precedente, fosse inviata al Locatore e fosse riconducibile al periodo di noleggio in questione, la stessa verrà gestita con un aggravio di spesa addebitata al Cliente sul presente contratto pari ad Euro 60,00 iva compresa; [...]"

[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. In particolare, la clausola 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 ad una contravvenzione o altra violazione del CDS in relazione all'autoveicolo noleggiato, la previsione di un importo di € 60,00 (IVA inclusa) a carico del cliente consumatore, che si aggiunge al pagamento del costo del noleggio e anche, nei casi indicati, al pagamento della contravvenzione stessa, risulta dunque ingiustificata e manifestamente eccessiva nell'ammontare, in quanto non trova adeguata corrispondenza, oltre che rispetto (i) alla tipologia di atti che Autovia 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 stessa degli importi che il consumatore è tenuto a pagare per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione o del pagamento).

[OMISSIS]

Infine, tenuto conto della natura del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione e alle altre previsioni del contratto, sembra potersi confermare la natura vessatoria della clausola avente ad oggetto la descritta penale anche con riferimento agli articoli 34 e 35 del Codice del consumo, in quanto la medesima clausola non appare redatta in modo chiaro e comprensibile, non risultando esplicitata né agevolmente comprensibile per i consumatori la possibilità di sottrarsi all'applicazione della penale solo nei casi in cui la contestazione della violazione del CDS al consumatore sia immediata, il cliente proceda spontaneamente al pagamento della contravvenzione e comunichi altresì l'avvenuto pagamento ad Autovia al momento della restituzione del veicolo.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), 34 e 35 comma 1 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 ad € 60,00 a carico del cliente consumatore per la gestione delle contravvenzioni per violazioni del Codice della Strada relative ai veicoli noleggiati, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), 34 e 35 comma 1 del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]