

CV229 - EUROPCAR ITALIA-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Provvedimento n. 30175

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

II. LA CLAUSOLA OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei "Termini e Condizioni di Noleggio" (di seguito, anche TCN)¹ predisposti da Europcar per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito <https://www.europcar.it/it-it>. I predetti termini e condizioni generali sono inoltre integrati da un apposito "Listino Europcar Italia - Valido da Aprile 2020" (di seguito, Listino), anch'esso rinvenibile sul sito del professionista².

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 nell'articolo 11 TCN, così come integrate dall'articolo 6 TCN e dalla tabella riportata nel citato Listino:

"11 - Quali sono gli ulteriori costi/oneri che potrei essere chiamato a pagare?"

Europcar potrebbe anche addebitareLe ulteriori importi connessi ai vari eventi che possono occorrere in caso di incidenti avvenuti nel corso del Periodo di Noleggio e/o in relazione a come Lei ha utilizzato il Veicolo. L'ammontare (inclusivo di I.V.A., se applicabile) di tali oneri è elencato nel Listino Europcar allegato alla email di conferma (se Lei ha effettuato una prenotazione online) e disponibile nella sezione "Termini e Condizioni" del sito www.europcar.it e presso le nostre stazioni di noleggio. Tali oneri includono, senza pretesa di esaustività:

o la Penale per la violazione delle norme che regolano la circolazione dei veicoli. In caso di inadempimento all'obbligo contrattuale da Lei assunto ai sensi dell'articolo 6, di rispettare le norme sulla circolazione dei veicoli, comprovato da notifica/ comunicazione ad Europcar di verbale per sanzioni amministrative da parte delle competenti autorità (ad es.: Polizia Stradale, Enti Autostradali, Capitaneria di Porto, Carabinieri, ecc.) il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Europcar una penale contrattuale, non inclusiva del costo della sanzione, pari all'importo riportato sulla lettera di noleggio e/o sul Listino Europcar di tempo in tempo vigente, ed a rimborsare quest'ultima dell'ammontare della/e sanzione/i e/o pedaggi eventualmente anticipati da Europcar. In questi casi, quando possibile, Europcar provvederà a richiedere alle autorità competenti la rinotifica presso di Lei del verbale, ove ciò non fosse possibile, Europcar provvederà a pagare la relativa sanzione e ad addebitarle l'importo della sanzione e della predetta penale;

[...]"

"6 - Quali sono i miei obblighi nei confronti del veicolo?"

Quando si noleggia un veicolo presso Europcar, Lei e ciascun Conducente dovete ottemperare ai seguenti obblighi:

[...]

- Lei e/o qualsiasi Conducente deve guidare il Veicolo in conformità alle norme sulla circolazione dei veicoli applicabili nel Paese in cui conduce il Veicolo, accertandosi di essere a conoscenza della normativa che disciplina la guida del Paese

[...]"

¹ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 29 marzo 2022.]

² [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 3 settembre 2021.]

4. Per quanto concerne, nello specifico, l'indicazione dell'ammontare delle varie penali, questa è disponibile nell'apposita tabella relativa a "Penali e Addebiti" riportata nel Listino, in cui alla voce "Penale per sanzioni amministrative" corrispondono i seguenti importi: "€ 56,00 (IVA esente) per pedaggio autostradale" e "€ 45,00 (IVA esente) per infrazioni Codice della Strada".

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle segnalazioni ricevute³ e delle informazioni acquisite⁴ ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, in data 2 luglio 2021 è stato avviato il procedimento CV229 nei confronti della società Europcar Italia S.p.A.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento⁵ è stato rappresentato a Europcar che la clausola contenuta nei "Termini e Condizioni di Noleggio" ed integrata dal "Listino Europcar Italia - Validato da Aprile 2020" – trascritta al punto II del presente provvedimento – avrebbe potuto essere 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 Europcar 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 Codacons⁶.

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 (di seguito CDS) 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.

10. 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.

11. Europcar ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 29 luglio 2021, in data 24 agosto 2021, in data 12 e 17 aprile 2022.

12. In data 20 settembre 2021, tramite la piattaforma telematica Cisco Webex, si è svolta l'audizione dei rappresentanti di Europcar ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

13. Con comunicazione pervenuta in data 1° ottobre 2021, Europcar ha presentato una prima memoria difensiva; in data 29 aprile 2022 la Società ha fatto pervenire una memoria conclusiva nella quale sono altresì prospettate modifiche contrattuali che il professionista intenderebbe adottare in relazione alla clausola oggetto di istruttoria entro il 31 ottobre 2022.

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

14. 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.

³ [Cfr. segnalazioni prot. n. 13366 e n. 13558 del 18/1/2021.]

⁴ [Cfr. comunicazione prot. n. 40122 del 26/4/2021.]

⁵ [Cfr. comunicazione prot. 56521 del 2/7/2021]

⁶ [Cfr. comunicazione prot. n. 66791 del 23/8/2021.]

c) Le recenti modifiche normative

15. 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 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"*.

16. 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 Europcar nel corso del procedimento

17. In via preliminare Europcar, rispetto alle questioni di merito, ha sollevato⁷ un presunto *"vizio procedimentale relativo, segnatamente, ai termini procedurali"*, in quanto le proroghe del termine di conclusione del procedimento disposte dall'Autorità sarebbero state *"adottate in assenza dei presupposti previsti dal Regolamento"*, con la conseguenza che un eventuale provvedimento diverso dall'archiviazione *"in relazione al caso di specie risulterebbe adottato in violazione del termine (perentorio) di conclusione del procedimento ex articolo 23, comma 5 del Regolamento"*.

18. Più specificamente, secondo Europcar l'articolo 23 del Regolamento consentirebbe di prorogare *"solo per una volta"* ed in presenza di *"particolari esigenze istruttorie"*, il termine per la conclusione del procedimento in quanto il richiamo esplicito operato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento, all'articolo 7, comma 3 del medesimo Regolamento, che attribuisce all'Autorità la possibilità di prorogare il procedimento per pratiche commerciali scorrette, non sarebbe integralmente applicabile ai procedimenti per clausole vessatorie. Nel caso di specie, tuttavia, l'Autorità avrebbe deliberato proroghe in bianco o *ad libitum*, peraltro limitandosi a motivarle sulla base di *"generiche"* esigenze istruttorie⁸. Inoltre, anche qualora si ritenesse applicabile la disciplina sulle proroghe prevista per i procedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette, secondo Europcar le *"motivazioni addotte per giustificare la Seconda Proroga (e di conseguenza anche la terza)"* non integrerebbero i requisiti delle *"sopravvenute esigenze istruttorie"* che giustificerebbero una proroga ulteriore⁹.

19. A tal proposito, il professionista ha inoltre precisato che i termini previsti dal Regolamento devono intendersi come perentori alla luce della citata giurisprudenza¹⁰ in materia di termini dei procedimenti sanzionatori delle autorità amministrative, anche in considerazione della natura sostanzialmente affittiva delle sanzioni irrogate. Nel caso di specie, a giudizio di Europcar, sebbene il procedimento in materia di clausole vessatorie non si concluda con una sanzione, la funzione affittiva dell'eventuale accertamento di vessatorietà sarebbe rappresentata dalla pubblicazione della pronuncia, anche per estratto, *"su apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorità, sul sito dell'operatore che adotta la clausola ritenuta vessatoria e mediante ogni altro mezzo ritenuto opportuno in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori a cura e spese dell'operatore"*. Tale pubblicazione sarebbe, a giudizio del professionista *"infamante"* (c.d. *degree of stigma*), tanto da poter annoverare il relativo procedimento tra quelli sanzionatori.

20. Con riferimento al merito delle contestazioni, Europcar ha affermato che nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria non sarebbero state considerate le argomentazioni difensive precedentemente

⁷ [Cfr. memoria prot. n. 37797 del 29/04/2022]

⁸ [Tali proroghe, a giudizio del professionista, sarebbero state invero finalizzate *"alla ricerca di elementi o motivazioni a sostegno della asserita vessatorietà della Penale"*, come ad esempio ulteriori segnalazioni di consumatori, e non potrebbero nemmeno *"derivarsi dalla documentazione acquisita al fascicolo istruttorio successivamente alla conclusione della Consultazione Pubblica"*, in quanto già nota all'Autorità.]

⁹ [In particolare, non rientrerebbero in tale fattispecie le motivazioni fornite dall'Autorità in merito all'esigenza di garantire al professionista il pieno esercizio del contraddittorio nonché la finalità di acquisire ulteriori elementi di valutazione anche alla luce della modifica al CDS intervenuta con Legge 9 novembre 2021, n. 156. Europcar, ha infine sostenuto che un'eventuale terza proroga sia consentita dal regolamento solo in caso di necessità di acquisire informazioni essenziali da enti pubblici o altre istituzioni.]

¹⁰ [Cfr. Cons. Stato, Sez. VI, 23 marzo 2016, n. 1199; Id., 6 agosto 2013 n. 4113; Id., 29 gennaio 2013 n. 542 con riferimento al procedimento sanzionatorio della Banca d'Italia; Sezione VI 4 aprile 2019, n. 2289 per l'ANAC; Sez. VI, 17 novembre 2020, n. 7153, per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; Consiglio di Stato Sezione VI, 12 gennaio 2021, n. 584 per l'ARERA. Riguardo i procedimenti presso l'Autorità, il professionista ha inoltre citato le sentenze del Consiglio di Stato n. 6621/2019 e n. 8155/2021 (quest'ultima proprio nel settore dell'autonoleggio).]

illustrate e sarebbero stati ipotizzati profili di possibile vessatorietà ulteriori rispetto alla comunicazione di avvio del procedimento¹¹.

21. A dire di Europcar, i TCN, inoltre, sarebbero già stati interamente oggetto di valutazione, nell'ambito del procedimento CV33, avviato nel 2013 per accertare la presunta vessatorietà di alcune clausole diverse dalla penale, nel corso del quale il professionista avrebbe apportato alcune modifiche contrattuali ai TCN senza che, tuttavia, fossero contestati profili di possibile vessatorietà anche in relazione alle clausole "del tutto analoghe - nella forma e nella sostanza - a quelle di cui al presente procedimento". Tale circostanza avrebbe ingenerato in Europcar "il legittimo affidamento che tali clausole fossero scverse da profili di vessatorietà" e, pertanto, un eventuale accertamento di vessatorietà di tali clausole costituirebbe una violazione del principio del *ne bis idem*.

22. Il professionista ha ribadito inoltre l'importanza del rispetto del Codice della Strada e dei doveri del consumatore che noleggia un autoveicolo anche alla luce della disciplina civilistica, affermando che la penale contestata, nella misura in cui si fonda sull'obbligo di rispettare le richiamate disposizioni del Codice della Strada e del Codice Civile, dovrebbe essere considerata come riprodotiva delle stesse e, pertanto, rimanere sottratta all'accertamento di vessatorietà ai sensi dell'articolo 34 Codice del Consumo.

23. Con riferimento alla contestata manifesta eccessività della penale, secondo Europcar tale valutazione sarebbe stata sempre svolta¹² "tenendo in considerazione, in maniera obiettiva, l'entità della stessa in rapporto al corrispettivo previsto per la prestazione principale", ritenendo di conseguenza vessatorie "le sole penali la cui entità fosse pari o superiori al corrispettivo della prestazione principale dedotta in contratto o a una parte rilevante dello stesso". Nel caso di specie, ad avviso del professionista, l'ammontare previsto della penale sarebbe "proporzionato e ben lungi dal corrispettivo medio per il noleggio dell'auto"¹³ mentre il "richiamo alla proporzione tra l'attività svolta e al costo del servizio" sarebbe irrazionale e illogico rispetto ai precedenti dell'Autorità, tanto più che una penale "non può essere considerata alla stregua di un corrispettivo da valutare in proporzione all'attività svolta, ma è [...] comprensiva di un sovrapprezzo ulteriore volto a scoraggiare il consumatore dal condurre il veicolo in contrasto con il CDS [Codice della Strada]".

24. Inoltre, la penale sarebbe applicata in misura fissa, prescindendo dall'importo della sanzione, in quanto l'addebito deve essere predeterminato per consentire al consumatore di conoscere anticipatamente le conseguenze economiche del suo inadempimento e per tutelare il professionista che non può conoscere, *ex ante*, le possibili violazioni al Codice della Strada e gli importi delle conseguenti sanzioni amministrative.

25. In ogni caso, Europcar ha evidenziato¹⁴ che l'attività di gestione delle multe comporterebbe l'assunzione di rischi per il professionista (più specificamente, rischi di corresponsabilità in caso di insoluto del cliente) e, di conseguenza, la penale in esame sarebbe fondata e l'importo richiesto proporzionato e non eccessivo, in quanto finalizzato a coprire i costi e remunerare il servizio.

26. In particolare, l'attività asseritamente svolta dal professionista, secondo quest'ultimo, non costituirebbe una mera attività di comunicazione ma sarebbe "complessa, particolarmente onerosa e foriera di rischi, anche tenuto conto degli investimenti ingenti che la Società è tenuta a sostenere per gestire ed organizzare le pratiche amministrative, nonché della varietà di modalità con cui avviene il flusso di comunicazione tra la Società e l'ente accertatore". Inoltre, l'entità della penale "si giustifica anche in forza del rischio finanziario incombente su Europcar a causa della altrui violazione al CDS, per il quale il proprietario del veicolo potrebbe essere ritenuto co-obbligato in solido". Tale rischio, peraltro, secondo Europcar "non sembra essere stato escluso dalla intervenuta modifica all'articolo 196 del CDS" che, sempre secondo il professionista, "non appare, per il momento, aver ancora inciso significativamente sull'entità degli obblighi posti in capo ai locatori e del rischio economico a questi connesso", sia in ragione dell'irretroattività della legge, che non si applica ai rapporti insorti precedentemente la sua entrata in vigore, che a causa della riferita ritrosia¹⁵ di diverse amministrazioni locali e enti autostradali ad applicare la nuova normativa.

¹¹ [In particolare, gli asseriti ulteriori profili contestati, secondo Europcar, consisterebbero in: a) la possibile vessatorietà ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lett. f) del Codice del Consumo, in accoglimento della prospettazione del Codacons nell'ambito della Consultazione Pubblica; b) l'aver valutato la penale potenzialmente ingiustificata e manifestamente sproporzionata nell'ammontare, in relazione sia all'attività effettivamente svolta dal professionista che all'entità degli importi che il consumatore è tenuto a pagare per l'infrazione; c) l'aver ritenuto la penale apparentemente redatta in modo poco chiaro e comprensibile.]

¹² [A tal fine, Europcar ha richiamato i seguenti precedenti dell'Autorità: CV92 - OBIETTIVO RISARCIMENTO - CONDIZIONI DI CONTRATTO, provv. n. 25052 del 01/08/2014; CV100 - SECURPOL GROUP - CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA, provv. n. 24958 del 05/06/2014; CV48 - CEAM - CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI, provv. n. 24545 del 09/10/2013; PS8336 - APCOA PARKING ITALIA - ADDEBITI ARBITRARI provv. n. 25146 del 24/10/2014. In tal senso, il professionista ha citato anche Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357.]

¹³ [Al riguardo, Europcar ha dichiarato che "Dalle rilevazioni effettuate dalla Società: il noleggio medio di veicoli Europcar nell'anno 2018 è stato di 6,9 giorni, per un prezzo medio di 217,00 Euro; nell'anno 2019 è stato di 7,1 giorni, per un prezzo medio di 227,20 Euro; nell'anno 2020 è stato di 10,1 giorni, per un prezzo medio di 277,00 Euro; nel primo semestre anno 2021 è stato di 9,8 giorni, per un prezzo medio di 308,30 Euro".]

¹⁴ [Cfr. memoria prot.n. 75013 del 01/10/2021.]

¹⁵ [Europcar ha prodotto agli atti documenti che dimostrerebbero come diverse amministrazioni locali e enti autostradali continuino "a ritenere il locatore solidalmente (se non primo) responsabile per il pagamento delle sanzioni amministrative avviando anche azioni esecutive a riguardo" (cfr. memoria prot. n. 37797 registro del 29/04/2022 e rispettivi Allegati 1, 2, 3, 4 e 5).]

27. Infine, secondo Europcar, il costo sostenuto effettivamente dal professionista per la violazione delle prescrizioni del CDS da parte dei conduttori del veicolo non potrebbe essere dedotto dal raffronto tra gli importi incassati complessivamente delle penali e quelli relativi a costi sostenuti per ciascun anno in quanto questi ultimi potrebbero "incrementare nel tempo in conseguenza della notifica tardiva di cartelle di pagamento riferibili a sanzioni amministrative elevate negli anni precedenti", almeno fino alla decorrenza del termine di prescrizione quinquennale delle stesse.

28. In ogni caso, anche alla luce dell'entrata in vigore della novella all'articolo 196 CDS ed al fine di migliorare ulteriormente l'intelligibilità delle clausole, Europcar ha comunicato che entro il 31 ottobre 2022 modificherà l'articolo 11, punto 2 dei TCN come segue (in **grassetto** le modifiche; interlineate le parti eliminate):

"Europcar potrebbe anche addebitare le ulteriori importi connessi ai vari eventi che possono occorrere in caso di incidenti avvenuti nel corso del Periodo di Noleggio e/o in relazione a come Lei ha utilizzato il Veicolo. L'ammontare (inclusivo di I.V.A., se applicabile) di tali oneri è elencato nel Listino Europcar allegato alla email di conferma (se Lei ha effettuato una prenotazione online) e disponibile nella sezione "Termini e Condizioni" del sito www.europcar.it e presso le nostre stazioni di noleggio. Tali oneri includono, senza pretesa di esaustività:

- **la il pagamento di una Penale per la violazione dell'obbligo contrattuale di rispettare le norme che regolano la circolazione dei veicoli. In caso di inadempimento all'obbligo contrattuale da Lei assunto ai sensi dell'articolo 6, di rispettare le norme sulla circolazione dei veicoli, comprovato da notifica/ comunicazione ad Europcar di verbale per sanzioni amministrative da parte delle competenti autorità (ad es.: Polizia Stradale, Enti Autostradali, Capitaneria di Porto, Carabinieri, ecc.) il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Europcar una penale contrattuale, non inclusiva del costo della sanzione, pari all'importo fisso riportato sulla lettera di noleggio e/o sul Listino Europcar di tempo in tempo vigente, di €40,00 (quaranta), oltre a ed a rimborsare a Europcar quest'ultima dell'ammontare della/e sanzione/i e/o pedaggi eventualmente anticipati da Europcar. In questi casi, quando possibile, Europcar provvederà a richiedere alle autorità competenti la rinotifica presso di Lei del verbale, ove ciò non fosse possibile, Europcar provvederà a pagare la relativa sanzione e ad addebitare l'importo della sanzione e della predetta penale. **Il pagamento di una Penale a Europcar, oltre il costo della sanzione amministrativa, è finalizzato a scoraggiare il conducente dal tenere uno stile di guida non conforme alle norme vigenti, che può mettere in pericolo l'incolumità propria, dei passeggeri o di terzi e danneggiare il veicolo noleggiato o beni altrui. [...]**"**

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

29. 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 che il professionista ha dichiarato di voler adottare entro il 31 ottobre 2022, così come indicate nella memoria conclusiva¹⁶ e riportate nel precedente punto III. d) del presente provvedimento.

La clausola penale oggetto d'istruttoria

30. Occorre, in limine, evidenziare che, secondo il consolidato orientamento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea¹⁷, 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.

31. Con riferimento all'asserita illegittimità delle proroghe del termine di conclusione del procedimento, si evidenzia come le stesse, diversamente da quanto ritenuto da Europcar, non rispondano ad una presunta finalità di acquisire ulteriori elementi fattuali a carico del professionista - tanto più che, nel caso di specie, l'attività istruttoria è finalizzata all'accertamento di vessatorietà di clausole contrattuali e non di possibili condotte scorrette - ma, piuttosto, siano volte ad assicurare un'approfondita valutazione delle risultanze in atti nonché il più ampio esercizio del diritto di difesa e contraddittorio del professionista. In particolare, alla luce della sopravvenuta novella legislativa, è stata ravvisata l'opportunità di attribuire ad Europcar un periodo di tempo adeguato per valutare gli effetti delle nuove disposizioni ed eventualmente rivedere di conseguenza le proprie condizioni contrattuali o, comunque, articolare le difese anche in ragione del mutato quadro normativo. Alla medesima finalità di difesa e di garanzia del pieno dispiegarsi del contraddittorio risponde altresì l'ultima proroga del termine di conclusione del procedimento, come peraltro riconosciuto espressamente dallo stesso professionista che, in data 8 aprile 2022, ha richiesto una proroga del termine infra-procedimentale di chiusura della fase istruttoria (accolta in data 12 aprile 2022) per poter accedere agli atti acquisiti al fascicolo istruttoria successivamente alla data dell'ultimo accesso (effettuato in data 24 agosto 2021,

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

¹⁷ [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.]

dunque ben prima di tutte le contestate proroghe) al dichiarato fine di salvaguardare *“così appieno il principio del contraddittorio, nonché per completare la raccolta di ulteriori elementi utili alla redazione della memoria difensiva”*¹⁸.

32. 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 a Europcar 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. Al riguardo, si evidenzia inoltre come, diversamente da quanto sostenuto dal professionista, nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria non sono stati ipotizzati profili di possibile vessatorietà “ulteriori” rispetto alla comunicazione di avvio del procedimento, e che le contestazioni formulate in entrambe le predette comunicazioni sono fondate sulle medesime disposizioni del Codice del consumo.

33. Si osserva in proposito come la finalità della comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria sia invero quella di completare la descrizione delle risultanze istruttorie e di definire il quadro degli elementi probatori acquisiti nel corso del procedimento anche in contraddittorio con la parte - che necessariamente non coincidono con gli elementi sui quali si fonda l’avvio dell’istruttoria - allo scopo precipuo di consentire al professionista l’effettivo esercizio del diritto di difesa a fronte della delimitazione dell’imputazione da parte degli Uffici e della precisazione delle contestazioni.

34. Risulta inoltre priva di pregio l’argomentazione secondo cui i TCN, nei quali erano presenti clausole asseritamente analoghe a quelle in esame, sarebbero già stati oggetto di valutazione nell’ambito del procedimento CV33 in quanto, come peraltro riconosciuto dallo stesso professionista, la predetta istruttoria, conclusa con accertamento di vessatorietà disposto dal Provvedimento n. 24400 del 11 giugno 2013, aveva in realtà ad oggetto clausole diverse da quelle contestate nell’ambito del procedimento *de quo*. In ogni caso, ai sensi della disciplina prevista dagli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo, l’accertamento di vessatorietà da parte dell’Autorità rispetto alle specifiche clausole contrattuali oggetto dei procedimenti istruttori non può certo considerarsi alla stregua di un’asseverazione dell’intera disciplina contrattuale in cui le singole clausole oggetto di valutazione sono contenute, come invece sostenuto da Europcar.

35. Nel caso di specie, la clausola penale 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, comma 1, 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).

36. Infatti, nello specifico caso di violazione del Codice della Strada o di mancato pagamento del pedaggio autostradale riconducibile ad un veicolo oggetto di contratto di autonoleggio senza conducente, accertata e notificata a Europcar dall’ente competente, la clausola in esame - contenuta nell’articolo 11 TCN, come integrato dal richiamato articolo 6 TCN - impone al cliente consumatore il pagamento di un importo distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, che il professionista acquisisce a titolo di penale nella misura indicata nell’apposita tabella riportata nel Listino (€ 45,00 IVA esente per ciascuna pratica relativa ad infrazioni Codice della Strada ed € 56,00 IVA esente per ogni pratica relativa al pedaggio autostradale), in aggiunta al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria elevata per pretesa violazione delle norme connesse alla circolazione dei veicoli.

37. Siffatta penale risulta ingiustificata, oltre che di importo manifestamente eccessivo, a fronte dell’attività gestionale che Europcar è tenuta a svolgere, in qualità di proprietaria dell’autoveicolo noleggiato o di gestore del servizio di autonoleggio senza conducente su veicoli di proprietà di soggetti terzi¹⁹, 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 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 la contestazione, 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.

38. In considerazione della natura dell’attività svolta dal professionista per la gestione di una pratica connessa alla notifica di una contravvenzione comminata all’autoveicolo noleggiato, la previsione di una penale di € 45,00 o € 56,00 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 dunque 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, normalmente più richiesti sul mercato) e (iii) all’entità degli importi che il consumatore è tenuto a pagare

¹⁸ [Cosi Europcar ha motivato la propria istanza nella comunicazione prot. 33333 del 8/4/2022.]

¹⁹ [Cfr. memoria prot. 75013 pervenuta il 1° ottobre 2021 in cui Europcar ha specificato di essere proprietaria solo di una parte dei veicoli offerti in noleggio ai consumatori mentre larga parte dei veicoli è di proprietà di soggetti terzi che concedono detti veicoli in noleggio a lungo termine ad Europcar.]

per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, di mancato pagamento di parcheggi o pedaggi per brevi tratte autostradali, etc., l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione stessa). In tali casi, peraltro, la funzione deterrente rispetto alle possibili infrazioni contestate è già svolta dalle sanzioni stabilite e graduate dal legislatore nonché da quelle applicate dagli altri enti accertatori (gestori autostradali e/o di parcheggi). 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'applicazione di una penale di importo palesemente eccessivo, che il professionista riuscirebbe ad imporre sfruttando la propria posizione di maggior forza contrattuale.

39. A tale proposito, inoltre, dalle risultanze istruttorie non sono emersi elementi pienamente sufficienti per superare la presunzione legale di vessatorietà. La motivazione adottata 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, oltre a non trovare riscontro nei dati economici forniti^{*20}, risulta del tutto priva di pregio e inidonea a scalfire la natura vessatoria della clausola contrattuale in esame.

40. In tal senso, infatti, la previsione di una penale di importo pari a € 45,00 o € 56,00 per ciascuna pratica, che peraltro viene addebitata a prescindere dall'effettivo pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria, risulta ingiustificata in quanto non risponde alla finalità di ristorare il professionista dal danno effettivamente cagionato dal cliente consumatore ma attribuisce a Europcar vantaggi maggiori di quelli conseguibili dalla regolare esecuzione del contratto nella misura in cui, come riconosciuto dallo stesso professionista, 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.

41. 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 rispettivo periodo di noleggio²¹, 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 noleggio, affinché il verbale possa essere correttamente notificato a quest'ultimo soggetto nella sua qualità di effettivo responsabile dell'infrazione oggetto di contestazione.

42. In conclusione, l'importo della prevista penale risulta manifestamente eccessivo in ragione delle suddette attività che il professionista è chiamato concretamente a svolgere nonché in considerazione del costo giornaliero del noleggio 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

43. Europcar ha comunicato l'intenzione di adottare, entro il 31 ottobre 2022, una nuova formulazione dell'articolo 11, punto 2, dei TCN che, tuttavia, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono elementi di illiceità in relazione all'ammontare del nuovo importo della penale, pari a € 40,00, che risulta manifestamente eccessivo alla luce dell'accertata assenza di responsabilità solidale passiva in capo all'impresa di autonoleggio nonché in ragione sia della mera attività di comunicazione agli enti accertatori delle generalità del cliente responsabile dell'infrazione che lo stesso professionista, conseguentemente, è tenuto a svolgere, sia del costo giornaliero del noleggio e degli importi delle sanzioni/pedaggi/parcheggi, tenuto conto peraltro che la funzione deterrente rispetto alle possibili infrazioni contestate è già svolta dalle sanzioni stabilite e graduate dal legislatore nonché da quelle applicate dagli altri enti (gestori autostradali e/o di parcheggi) accertatori.

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

²⁰ [Dai dati citati da Europcar (cfr. comunicazione prot. n. 40122 pervenuta in data 26 aprile 2021 e memoria prot. 75013 pervenuta il 1° ottobre 2021) è emerso, infatti, un significativo margine di guadagno in favore del professionista a fronte dei costi asseritamente sostenuti per lo svolgimento dell'attività di gestione delle sanzioni amministrative. In particolare, Europcar ha riferito (cfr. comunicazione prot. n. 40122 pervenuta il 26 aprile 2021) che, nel triennio 2018-2020, gli introiti derivanti dall'incasso delle penali in esame si attestavano rispettivamente intorno a [5-10] e [5-10] milioni di euro nel 2018 e nel 2019 e intorno a [1-5] milioni di euro nel 2020. A fronte di tali introiti, i costi che Europcar ha dichiarato (cfr. memoria prot. 75013 pervenuta il 1° ottobre 2021) di aver sostenuto per il pagamento in solido delle multe/pedaggi non pagate dai clienti per ciascun anno, sarebbero i seguenti: € [100.000-300.000] nel 2018, € [100.000-300.000] nel 2019 e € [100.000-300.000] nel 2020. A questi, si aggiungerebbero i seguenti costi di gestione ed organizzazione delle pratiche amministrative: € [1-5] milioni nel 2018, € [1-5] milioni nel 2019 ed € [1-5] milioni nel 2020.]

²¹ [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.]

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 Europcar 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 penale oggetto della presente valutazione sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello di Europcar <https://www.europcar.it/it-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 <https://www.europcar.it/it-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 € 45,00 o € 56,00 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo del Codice della Strada o di mancato pagamento di pedaggio o parcheggio, accertati e notificati a Europcar Italia 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 dell'articolo 11, punto 2 dei TCN, che secondo quanto dichiarato da Europcar Italia S.p.A. dovrebbe entrare in vigore entro il 31 ottobre 2022, nella versione prodotta in atti con memoria del 29 aprile 2022, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà accertati in relazione alla clausola attualmente vigente 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;

DISPONE

a) che la società Europcar Italia S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo e dell'articolo 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 <https://www.europcar.it/it-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 Europcar Italia S.p.A. <https://www.europcar.it/it-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

CV229 - EUROPCAR ITALIA-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Allegato al provvedimento n. 30175

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 *CV229 - EUROPCAR ITALIA - SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE* nei confronti della società Europcar Italia S.p.A. (di seguito, "Europcar", "Parte" o "professionista").

[OMISSIS]

La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei "Termini e Condizioni di Noleggio" (di seguito, anche TCN) predisposti da Europcar per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito <https://www.europcar.it/it-it>. I predetti termini e condizioni generali sono inoltre integrati da un apposito "Listino Europcar Italia - Valido da Aprile 2020" (di seguito, Listino), anch'esso rinvenibile sul sito del professionista.

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 nell'articolo 11 TCN, così come integrate dall'articolo 6 TCN e dalla tabella riportata nel citato Listino:

"11 - Quali sono gli ulteriori costi/oneri che potrei essere chiamato a pagare?"

Europcar potrebbe anche addebitareLe ulteriori importi connessi ai vari eventi che possono occorrere in caso di incidenti avvenuti nel corso del Periodo di Noleggio e/o in relazione a come Lei ha utilizzato il Veicolo. L'ammontare (inclusivo di I.V.A., se applicabile) di tali oneri è elencato nel Listino Europcar allegato alla email di conferma (se Lei ha effettuato una prenotazione online) e disponibile nella sezione "Termini e Condizioni" del sito www.europcar.it e presso le nostre stazioni di noleggio. Tali oneri includono, senza pretesa di esaustività:

o la Penale per la violazione delle norme che regolano la circolazione dei veicoli. In caso di inadempimento all'obbligo contrattuale da Lei assunto ai sensi dell'articolo 6, di rispettare le norme sulla circolazione dei veicoli, comprovato da notifica/ comunicazione ad Europcar di verbale per sanzioni amministrative da parte delle competenti autorità (ad es.: Polizia Stradale, Enti Autostradali, Capitaneria di Porto, Carabinieri, ecc.) il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Europcar una penale contrattuale, non inclusiva del costo della sanzione, pari all'importo riportato sulla lettera di noleggio e/o sul Listino Europcar di tempo in tempo vigente, ed a rimborsare quest'ultima dell'ammontare della/e sanzione/i e/o pedaggi eventualmente anticipati da Europcar. In questi casi, quando possibile, Europcar provvederà a richiedere alle autorità competenti la rinotifica presso di Lei del verbale, ove ciò non fosse possibile, Europcar provvederà a pagare la relativa sanzione e ad addebitarle l'importo della sanzione e della predetta penale;

[...]"

"6 - Quali sono i miei obblighi nei confronti del veicolo?"

Quando si noleggia un veicolo presso Europcar, Lei e ciascun Conducente dovete ottemperare ai seguenti obblighi:

[...]

- Lei e/o qualsiasi Conducente deve guidare il Veicolo in conformità alle norme sulla circolazione dei veicoli applicabili nel Paese in cui conduce il Veicolo, accertandosi di essere a conoscenza della normativa che disciplina la guida del Paese

[...]"

Per quanto concerne, nello specifico, l'indicazione dell'ammontare delle varie penali, questa è disponibile nell'apposita tabella relativa a "Penali e Addebiti" riportata nel Listino, in cui alla voce "Penale per sanzioni amministrative" corrispondono i seguenti importi: "€ 56,00 (IVA esente) per pedaggio autostradale" e "€ 45,00 (IVA esente) per infrazioni Codice della Strada".

[OMISSIS]

In ogni caso, anche alla luce dell'entrata in vigore della novella all'articolo 196 CDS ed al fine di migliorare ulteriormente l'intelligibilità delle clausole, Europcar ha comunicato che entro il 31 ottobre 2022 modificherà l'articolo 11, punto 2 dei TCN come segue (in **grassetto** le modifiche; interlineate le parti eliminate):

“Europcar potrebbe anche addebitareLe ulteriori importi connessi ai vari eventi che possono occorrere in caso di incidenti avvenuti nel corso del Periodo di Noleggio e/o in relazione a come Lei ha utilizzato il Veicolo. L'ammontare (inclusivo di I.V.A., se applicabile) di tali oneri è elencato nel Listino Europcar allegato alla email di conferma (se Lei ha effettuato una prenotazione online) e disponibile nella sezione "Termini e Condizioni" del sito www.europcar.it e presso le nostre stazioni di noleggio. Tali oneri includono, senza pretesa di esaustività:

• il pagamento di una Penale per la violazione dell'obbligo contrattuale di rispettare le norme che regolano la circolazione dei veicoli. In caso di inadempimento all'obbligo contrattuale da Lei assunto ai sensi dell'articolo 6, di rispettare le norme sulla circolazione dei veicoli, comprovato da notifica/ comunicazione ad Europcar di verbale per sanzioni amministrative da parte delle competenti autorità (ad es.: Polizia Stradale, Enti Autostradali, Capitaneria di Porto, Carabinieri, ecc.) il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Europcar una penale contrattuale, non inclusiva del costo della sanzione, pari all'importo ~~fisso riportato sulla lettera di noleggio e/o sul Listino Europcar di tempo in tempo vigente, di €40,00 (quaranta), oltre a~~ ed a rimborsare a Europcar quest'ultima dell'ammontare della/e sanzione/i e/o pedaggi eventualmente anticipati ~~da Europcar~~. In questi casi, quando possibile, Europcar provvederà a richiedere alle autorità competenti la rinotifica presso di Lei del verbale, ove ciò non fosse possibile, Europcar provvederà a pagare la relativa sanzione e ad addebitarle l'importo della sanzione e della predetta penale. **Il pagamento di una Penale a Europcar, oltre il costo della sanzione amministrativa, è finalizzato a scoraggiare il conducente dal tenere uno stile di guida non conforme alle norme vigenti, che può mettere in pericolo l'incolumità propria, dei passeggeri o di terzi e danneggiare il veicolo noleggiato o beni altrui. [...]”.**

[OMISSIS]

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 e 34 del Codice del Consumo. Oltre alla clausola contestata nella comunicazione di avvio del procedimento, costituiscono oggetto di valutazione anche le modifiche che il professionista ha dichiarato di voler adottare entro il 31 ottobre 2022, così come indicate nella memoria conclusiva e riportate nella precedente sezione III.d.

[OMISSIS]

Nel caso di specie, la clausola penale 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, comma 1, 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 notifica di una contravvenzione comminata all'autoveicolo noleggiato, la previsione di una penale di € 45,00 o € 56,00 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 dunque 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, normalmente più richiesti sul mercato) e (iii) all'entità degli importi che il consumatore è tenuto a pagare per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, di mancato pagamento di parcheggi o pedaggi per brevi tratte autostradali, etc., l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione stessa). In tali casi, peraltro, la funzione deterrente rispetto alle possibili infrazioni contestate è già svolta dalle sanzioni stabilite e graduate dal legislatore nonché da quelle applicate dagli altri enti accertatori (gestori autostradali e/o di parcheggi). 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'applicazione di una penale di importo palesemente eccessivo, che il professionista riuscirebbe ad imporre sfruttando la propria posizione di maggior forza contrattuale.

[OMISSIS]

Europcar ha comunicato l'intenzione di adottare, entro il 31 ottobre 2022, una nuova formulazione dell'articolo 11, punto 2, dei TCN che, tuttavia, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono elementi di illiceità in relazione all'ammontare del nuovo importo della penale, pari a € 40,00, che risulta manifestamente eccessivo alla luce dell'accertata assenza di responsabilità solidale passiva in capo all'impresa di autonoleggio nonché in ragione sia della mera attività di comunicazione agli enti accertatori delle generalità del cliente responsabile dell'infrazione che lo stesso professionista, conseguentemente, è

tenuto a svolgere, sia del costo giornaliero del noleggio e degli importi delle sanzioni/pedaggi/parcheggi, tenuto conto peraltro che la funzione deterrente rispetto alle possibili infrazioni contestate è già svolta dalle sanzioni stabilite e graduate dal legislatore nonché da quelle applicate dagli altri enti (gestori autostradali e/o di parcheggi) accertatori.

[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 € 45 o € 56 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo del Codice della Strada o di mancato pagamento di pedaggio o parcheggio, accertati e notificati a Europcar Italia 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 dell'articolo 11, punto 2 dei TCN, che secondo quanto dichiarato da Europcar Italia S.p.A. dovrebbe entrare in vigore entro il 31 ottobre 2022, nella versione prodotta in atti con memoria del 29 aprile 2022, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà accertati in relazione alla clausola attualmente vigente 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;

[OMISSIS]