

CV230 - GOLDCAR-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Provvedimento n. 30252

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera n. 25411 del 1° aprile 2015;

VISTE le proprie decisioni del 4 novembre 2021, 18 gennaio 2022, 29 marzo 2022 e 24 maggio 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. Goldcar Italy S.r.l. (di seguito, "Goldcar" o "il professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. Goldcar 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 T&C)¹, predisposti da Goldcar per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente nel territorio italiano e rinvenibili sul sito <https://www.goldcar.es/it/>. I predetti T&C sono inoltre integrati da un apposito listino denominato "TERMS AND CONDITIONS OF HIRE TARIFF GUIDE July, 2021" (di seguito, Listino, disponibile solo in lingua inglese), 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 nell'articolo 11 T&C, così come integrate dall'articolo 6 T&C e dalla tabella riportata nel citato Listino:

- "6 - Quali sono i miei obblighi nei confronti del veicolo? [...] Lei e/o qualsiasi Conducente deve guidare il Veicolo in conformità all'intera normativa sulla circolazione dei veicoli applicabile, assicurandosi che Lei e/o qualsiasi Conducente sia a conoscenza della normativa locale che disciplina la guida [...];

- "11 - Quali sono gli altri oneri di mia competenza o gli altri costi/spese che potrei essere chiamato a pagare? [...] in caso di violazione dell'obbligo stabilito dal sopra citato articolo 6 di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, come previsto dalle comunicazioni/contravvenzioni a noi inviate riguardo la sanzione amministrativa da parte di autorità competenti (come Polizia, Autorità autostradale, Autorità portuale, Carabinieri, ecc.), Lei e/o il Conducente dovrà corrispondere una penale contrattuale (Fine Administration Charge), oltre alla sanzione o tributo a cui si riferisce, il cui importo è indicato nel Listino di volta in volta applicabile. Lei è totalmente responsabile per il pagamento di tali sanzioni o tributi. In tali casi, ove possibile, Goldcar richiederà alle Autorità competenti di notificare il verbale direttamente a Lei e, ove ciò non fosse possibile, Goldcar pagherà le relative sanzioni e poi procederà con il riaddebito nei Suoi confronti di tali somme, oltre alla penale applicabile; [...]."

4. Per quanto concerne, nello specifico, l'indicazione dell'ammontare delle varie penali, questa è disponibile nell'apposita tabella del Listino riportata sotto l'indicazione "You may incur some of the following charges during your hire period. These are not included in the rental charges". Nell'ambito di tale tabella, infatti, in corrispondenza della voce "Fine Administration Charge", è prevista una penale contrattuale pari a euro 55,00 (IVA esente) rispetto alla quale è precisato che la stessa sia "Applicable when customer receives traffic fines related to vehicle license plate within to rental contract period".

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

² [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 29 marzo 2022.]

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 CV/230 nei confronti della società Goldcar Italy S.r.l..

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento⁵ è stato rappresentato a Goldcar che la clausola contenuta nell'articolo 6.2, lettere e) ed f), delle "General Rental Conditions" predisposte da Goldcar, avrebbe potuto essere vessatoria ai sensi degli articoli 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. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stato richiesto a Goldcar 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. In data 22 settembre 2021, tramite la piattaforma telematica Cisco Webex, si è svolta l'audizione dei rappresentanti di Goldcar ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

8. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 20 luglio 2021 ai sensi dell'articolo 23, 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 Parte 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 procedere all'estensione oggettiva del procedimento. Infine, in data 24 maggio 2022 l'Autorità ha disposto una nuova proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione nonché di garantire alla Parte il più ampio esercizio del diritto di difesa e un adeguato contraddittorio. Il professionista ha ricevuto la comunicazione delle predette decisioni di proroga in data, rispettivamente, 5 novembre 2021, 20 gennaio 2022, 29 marzo 2022 e 25 maggio 2022.

10. Con atto del 29 marzo 2022, è stata comunicata al professionista l'integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento rispetto alla clausola contenuta negli articoli 6 e 11 dei "Termini e Condizioni di Noleggio" applicabili ai noleggi effettuati in Italia ed integrati dal listino denominato "TERMS AND CONDITIONS OF HIRE TARIFF GUIDE July, 2021" – trascritta al punto II del presente provvedimento – in quanto potenzialmente vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera f), 34 e 35 del Codice del Consumo.

11. In data 30 marzo 2022, ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità il comunicato ai fini della nuova consultazione pubblica in materia di clausole vessatorie che si è conclusa in data 29 aprile 2022. Nell'ambito di tale consultazione, in data 22 aprile 2022 sono pervenute le osservazioni da parte della Camera di Commercio di Pistoia-Prato (di seguito, anche CCPP)⁷.

12. In data 14 giugno 2022 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

13. La Parte ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 29 luglio 2021, in data 24 agosto 2021 e in data 5 maggio 2022.

14. Goldcar, con comunicazione pervenuta in data 5 ottobre 2021 ha presentato una prima memoria difensiva e, in data 5 luglio 2022, 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 delle consultazioni sul sito internet dell'Autorità

15. Nell'ambito della prima 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

³ [Cfr. segnalazione prot. n. 93771 del 17/12/2020.]

⁴ [Cfr. comunicazione prot. n. 40121 del 26/4/2021.]

⁵ [Cfr. comunicazione prot. n. 56523 del 2/7/2021.]

⁶ [Cfr. comunicazione prot. n. 66792 del 23/8/2021.]

⁷ [Cfr. comunicazione prot. n. 38265 del 3/5/2022.]

rispetto alla clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, sostanzialmente analoga a quella oggetto della successiva integrazione oggettiva del medesimo procedimento. 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.

16. In occasione dell'ulteriore consultazione, indetta ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo a seguito dell'integrazione oggettiva del procedimento, nel mese di aprile 2022 la Camera di Commercio di Pistoia-Prato ha presentato le proprie osservazioni, riportando i rilievi della Commissione per il controllo sulle clausole inique inserite nei contratti tra professionisti e consumatori istituita presso il medesimo ente che *"concorda con quanto riportato da Codesta Autorità nel riquadro relativo ai profili oggetto di valutazione"* di vessatorietà formulati in merito alla clausola contrattuale applicabile sul territorio italiano, trascritta al punto II del presente provvedimento ed oggetto di integrazione.

c) Le recenti modifiche normative

17. 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"*.

18. 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 Goldcar nel corso del procedimento

19. Goldcar, preliminarmente rispetto alle questioni di merito, ha sollevato⁸ 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"*.

20. Più specificamente, secondo Goldcar l'articolo 23 del Regolamento consentirebbe di prorogare *"solo per una volta"* il termine per la conclusione del procedimento, solo se sussistono *"particolari esigenze istruttorie, nonché in caso di estensione soggettiva od oggettiva 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, senza fornire alcuna motivazione della compatibilità (e conseguente applicabilità) del richiamo di cui al predetto articolo 23 del Regolamento, *"pur disponendo, già considerevolmente prima dell'adozione della Prima Proroga, degli elementi che l'avrebbero determinata (come poi avvenuto solo alla fine del mese di marzo 2022) ad avviare la Seconda Consultazione Pubblica"*⁹.

21. 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 afflittiva delle sanzioni irrogate. Nel caso di specie, a giudizio di Goldcar, sebbene il procedimento in materia di clausole vessatorie non si concluda con una sanzione, la funzione afflittiva 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*

⁸ [Cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022.]

⁹ [In particolare, Goldcar ha precisato che *"con la Memoria Difensiva depositata in data 5 ottobre 2021, si ribadiva che la Prima Consultazione Pubblica aveva avuto ad oggetto clausole non applicate dalla Società per i noleggi effettuati sul territorio italiano"*.]

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. Sull'asserita perentorietà dei termini il professionista ha inoltre citato le sentenze del Consiglio di Stato n. 584/2021 e, con specifico riferimento ai procedimenti presso l'AGCM, le sentenze n. 6621/2019 e n. 8155/2021 (quest'ultima proprio nel settore dell'autonoleggio, sebbene in materia di pratiche commerciali scorrette).]

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, a giudizio del professionista, contribuirebbe a rendere "infamante" (c.d. *degree of stigma*) il procedimento, tanto da poterlo annoverare tra quelli sanzionatori.

22. Con riferimento al merito delle contestazioni, il professionista ha anzitutto affermato che "l'importo della penale, applicato da Goldcar, oltre ad essere adeguatamente giustificato in base ad attività e costi sostenuti dalla Società, al rischio finanziario legato alle contravvenzioni non pagate dai clienti, nonché alla complessità delle attività che Goldcar è tenuta a svolgere in tale ambito, è da ritenersi ragionevole e congruo". A tal proposito, secondo Goldcar¹¹, la stessa CCPP, pur considerando la penale vessatoria, in quanto di importo eccessivo, e suggerendo una "significativa riduzione" della stessa, non avrebbe ritenuto tale clausola «"tout court" ingiustificata, in considerazione della sussistenza degli oneri di cui deve sobbarcarsi la Società»¹².

23. Goldcar inoltre, ribadendo l'importanza del rispetto del Codice della strada e dei doveri del consumatore che noleggia un autoveicolo anche alla luce della disciplina civilistica in materia di noleggio/locazione, ha affermato 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 riproduttiva delle stesse e, pertanto, rimanere sottratta all'accertamento di vessatorietà ai sensi dell'articolo 34 Codice del Consumo.

24. In ogni caso, secondo il professionista, l'applicazione della penale oggetto del procedimento risarcisce Goldcar dell'inadempimento contrattuale del cliente e dell'aggravio amministrativo che ne consegue e, pertanto, "non può ritenersi aprioristicamente ingiustificata". A tal proposito, infatti, lo stesso professionista afferma che l'attività gestionale svolta in relazione alle violazioni del CDS dei propri clienti sarebbe "oggettivamente ben più onerosa e complessa di quella sommariamente delineata nella CRI" e, pertanto, di essersi dovuto dotare "di una organizzazione e di risorse per gestire, a seconda della modalità di comunicazioni degli enti accertatori (i.e. cartaceo, PEC ovvero flussi informatici), le operazioni derivanti dalle notifiche delle infrazioni al Codice della Strada commesse dai propri clienti"¹³.

25. Con riferimento alla contestata manifesta eccessività della penale, secondo Goldcar "sarebbe operativamente irragionevole, atteso il numero di contravvenzioni ricevute dalla Società, ipotizzare una modulazione dell'ammontare della penale, tanto più ex post, in funzione della tipologia di infrazione commessa dal cliente (o dell'importo della multa)". Al contrario, una penale predeterminata in misura fissa, prescindendo dall'importo della sanzione, consentirebbe al consumatore di conoscere anticipatamente le conseguenze economiche del proprio inadempimento. Inoltre, anche l'ammontare delle sanzioni può essere, in concreto, significativamente maggiore della penale richiesta¹⁴. Peraltro, la penale è applicata solo nel caso in cui Goldcar "riceva la comunicazione (la c.d. multa) da parte dell'ente accertatore" e non, anche, nei casi in cui il consumatore provveda, spontaneamente al pagamento della multa (prima della notifica a Goldcar) nei termini previsti "beneficiando, ove applicabile, della riduzione dell'importo".

26. A giudizio di Goldcar, inoltre, "Anche l'argomento secondo cui la penale sarebbe sproporzionata rispetto al costo giornaliero del noleggio non è condivisibile", in quanto "mediamente i noleggi hanno una durata significativamente maggiore rispetto ad un singolo giorno" e, in ogni caso, "non può darsi per assunto che il costo giornaliero del noleggio per i veicoli di fascia più bassa (ammesso e non concesso che tale parametro abbia una qualche rilevanza) sia inferiore all'ammontare della penale"¹⁵. In ogni caso, sempre secondo il professionista, "il prezzo del singolo giorno di noleggio non può divenire parametro per valutare se la penale è sproporzionata" in ragione della variabilità dei prezzi derivante da fattori come la stagionalità, le campagne promozionali e le decisioni commerciali dello stesso professionista, mentre "laddove si volesse investigare la relazione tra un corrispettivo e l'importo della penale, per coerenza con la propria

¹¹ [Cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022 (enfasi in originale).]

¹² [La CCPP ha dichiarato che l'importo richiesto dal professionista a titolo di penale "pur essendo manifestamente sproporzionato, non può considerarsi tout court anche ingiustificato, in quanto le violazioni di questione comportano verosimilmente un aggravio amministrativo per Goldcar" e, pertanto, ha suggerito "una significativa riduzione dell'importo, che deve essere meramente rappresentativa del suddetto aggravio e non costituire surrettiziamente un'ulteriore fonte di guadagno da parte della Società in questione".]

¹³ [In particolare, Goldcar ha precisato che la gestione informatizzata "non agevola o alleggerisce l'attività che la società di noleggio deve svolgere, sempre mediante risorse umane, che rimane complessa e di tutta evidenza onerosa" e che vi sarebbero "una serie di sanzioni (seppure in numero proporzionalmente limitato) che per loro natura non possono essere oggetto di rinotifica" rispetto alle quali lo stesso professionista sarebbe tenuto ad anticipare il pagamento per conto del cliente (cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022).]

¹⁴ [Al riguardo, Goldcar ha affermato, a titolo di esempio, che "la sosta di un'automobile negli spazi riservati alla fermata degli autobus (pratica, come noto, alquanto diffusa ad es. a Roma) è punita con una sanzione da Euro 87 a Euro 344" e che, pertanto, il relativo importo sarebbe evidentemente superiore alla penale pari ad € 55 prevista da Goldcar.]

¹⁵ [Secondo quanto riferito da Goldcar a titolo meramente esemplificativo, "per un noleggio della durata di un fine settimana da effettuarsi a fine novembre 2022, il prezzo giornaliero, quanto ovviamente quello complessivo, del noleggio sono ben più alti dell'importo della penale anche per i veicoli di fascia più bassa", come attesterebbe l'immagine prodotta dallo stesso professionista, relativa ad una "simulazione effettuata il 21 giugno 2022, dunque con largo anticipo e per un weekend compreso nella c.d. bassa stagione", da cui risulta che il costo giornaliero di noleggio di un veicolo di fascia bassa, il 25 novembre 2022, corrisponderebbe presumibilmente, a seconda delle diverse opzioni di noleggio, rispettivamente ad € 77,54, € 81,24 o € 129,26 (cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022).]

prassi applicativa, dovrebbe essere rilevante, invece, il corrispettivo totale della prestazione principale dedotta in contratto”¹⁶.

27. Il prezzo medio dei noleggi, stando a quanto dichiarato da Goldcar, “nell’anno 2019 è stato pari ad Euro 157,00 per settimana e il prezzo di noleggio medio nell’anno 2020 e 2021 è stato pari ad Euro 171 per settimana”, con una durata media, nei medesimi anni, “pari a 7,2 giorni”. Alla luce dei suddetti dati, pertanto, secondo il professionista l’ammontare della prevista penale (€ 55) non potrebbe ritenersi manifestamente sproporzionata in quanto “non può ritenersi corrispondente al prezzo complessivo della prestazione principale (i.e. il prezzo medio complessivo del noleggio)”.

28. In ogni caso, Goldcar ha evidenziato che la penale sarebbe giustificata dai costi per l’attività di gestione delle multe e dal “considerevole rischio finanziario (anch’esso non individuabile ex ante) determinato dal fatto che sussiste la co-obbligazione in solido di Goldcar con i propri clienti prevista dal articolo 196 del Codice della Strada (dunque, Goldcar è tenuta al pagamento in tutti i casi i cui non sia possibile rintracciare i clienti)”^{17*}.

29. Tale rischio, peraltro, secondo Goldcar “non sembra essere stato escluso nemmeno dall’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 secondo l’orientamento più recente della Corte di Cassazione¹⁸, che a causa della riferita ritrosia di diverse amministrazioni locali e enti autostradali ad applicare la nuova normativa, continuando a ritenere il locatore solidalmente responsabile per il pagamento delle sanzioni amministrative ed avviando anche azioni esecutive a riguardo¹⁹.

30. Infine, secondo Goldcar, 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 dalle penali e quelli relativi a costi sostenuti per ciascun anno in quanto questi ultimi “potrebbero, per ogni anno, 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. potrebbero, per ogni anno, incrementare nel tempo in conseguenza della notifica tardiva di cartelle di pagamento riferibili a sanzioni amministrative elevate negli anni precedenti. Al riguardo, il professionista ha dunque affermato che “la clausola in esame appare indispensabile, inter alia, a coprire i costi derivanti dal mancato pagamento delle sanzioni amministrative irrogate ai propri clienti” e, pertanto, non potrebbe ritenersi vessatoria.

31. Con riferimento alla contestata mancanza di chiarezza della clausola, Goldcar ha precisato di aver implementato, “in perfetta coerenza con l’impegno assunto a conclusione del procedimento IP 310”, un nuovo e diverso set di documentazione contrattuale applicabile ai noleggi effettuati con ritiro del veicolo in Italia, che si distingue da quello utilizzato ed applicato dalle altre società del medesimo gruppo. Tale documentazione è accessibile tramite l’apposito “menu a tendina”, rispetto al quale è presente una dicitura “di colore rosso per meglio attirare l’attenzione” che avvisa i consumatori che “Le condizioni possono variare a seconda dell’ufficio di noleggio”. In base a tale avviso, i clienti verrebbero informati «che, per visualizzare le condizioni contrattuali applicabili al noleggio che intendono effettuare, occorre selezionare, mediante il c.d. “menu a tendina”, l’ufficio di noleggio in cui (ovviamente) sarà ritirato il veicolo». Inoltre, il professionista rappresenterebbe l’esistenza della penale e del suo ammontare anche direttamente al banco di

¹⁶ [Secondo Goldcar, l’Autorità, in diverse decisioni, avrebbe affermato il principio secondo cui “l’importo della penale non può corrispondere al prezzo complessivo della prestazione principale altrimenti è manifestamente sproporzionato”. In tal senso, Goldcar ha richiamato i seguenti precedenti: 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; sempre in tal senso, il professionista ha citato anche Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357.]

¹⁷ [Cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022. Al riguardo, Goldcar ha affermato altresì che un sempre maggior numero di enti accertatori “in base ad un’interpretazione quanto meno forzata della norma testé citata” agirebbe da subito (senza neanche notificare la contravvenzione al cliente) nei confronti dello stesso professionista, invece che dei clienti consumatori, in quanto ritenuto maggiormente e più facilmente solvibile. Inoltre, alle sanzioni e oneri connessi non pagati dai clienti e richieste direttamente a Goldcar ed alla società [OMISSIS] si aggiungerebbero anche quelli relativi veicoli di proprietà di soggetti terzi (circa il 30/40% della flotta) che Goldcar si vedrebbe fatturati senza alcun preavviso.]

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

¹⁸ [Il professionista ha richiamato a tal proposito la Sentenza della Corte di Cassazione n. 9675/2020, che avrebbe “finanche suggerito l’ipotesi che l’ente accertatore possa innanzitutto muovere la propria pretesa verso la società di noleggio, prescindendo dall’avvenuta comunicazione da parte di questa del nominativo del soggetto locatario”, circostanza questa che secondo Goldcar sarebbe dimostrata, ad esempio, da una comunicazione del Comune di Venezia prodotta agli atti (allegato 1 alla memoria prot.n. 52259 del 5/7/2022).]

¹⁹ [A tal fine, Goldcar ha prodotto agli atti (allegato 2 alla memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022) uno scambio di corrispondenza con un rappresentante di [OMISSIS] secondo cui la novella del CDS “[...] nulla innova in tema di responsabilità solidale di proprietario e conducente del veicolo in tema di pagamento del pedaggio.”.]

noleggio con apposito materiale informativo in più lingue tra cui l'italiano²⁰. Tale formulazione, a giudizio del professionista sarebbe "espressa con un linguaggio chiaro e intellegibile, nonché redatta in modo esaustivo"²¹.

32. In ogni caso, anche alla luce dell'entrata in vigore della novella all'articolo 196 CDS ed al fine di migliorare ulteriormente l'intellegibilità delle clausole, Goldcar ha comunicato l'intenzione di modificare entro il 31 ottobre 2022 l'articolo 11 T&C, nella parte in cui si prevede la contestata penale, come di seguito riportato (in **grassetto** le modifiche; interlineate le parti eliminate):

"<<In caso di violazione dell'obbligo stabilito dal sopra citato articolo 6, **e da Lei assunto**, di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, ~~come previsto~~ **comprovato** dalle **notifiche/comunicazioni/contravvenzioni a noi inviate a Goldcar** riguardo ~~la sanzione amministrativa da parte di autorità competenti (come Polizia, Autorità autostradale, Autorità portuale, Carabinieri, ecc.)~~ **relative ad infrazioni previste dalla normativa applicabile sulla circolazione dei veicoli**, Lei e/o il Conducente dovrà corrispondere una penale contrattuale (Fine Administration Charge) **pari all'importo di Euro 40**, oltre alla sanzione o tributo ~~a cui si riferisce~~ **comminati** il cui importo è indicato nel Listino di volta in volta applicabile. Lei è totalmente responsabile per il pagamento di tali sanzioni o tributi. In tali casi, ove possibile, Goldcar richiederà alle Autorità competenti di notificare il verbale direttamente a Lei e, ove ciò non fosse possibile, Goldcar pagherà le relative sanzioni e poi procederà con il riaddebito nei Suoi confronti di tali somme, oltre alla penale applicabile. **L'imposizione della suddetta penale è finalizzata 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, nonché a compensare l'attività, del tutto estranea al contratto di noleggio, che Goldcar deve effettuare verso le competenti Autorità.**>>".

33. Tale modifica, secondo il professionista, dovrebbe consentire al cliente di conoscere, senza bisogno di consultare il listino, l'importo della penale eventualmente applicabile che è stato ribassato da € 55 ad € 40 (circa il 25%) "al fine di ottenere [...] un riscontro certo pro futuro in merito alla sua non manifesta sproporzione".

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

34. 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, 34 e 35 del Codice del Consumo. Oltre alla clausola contestata nella comunicazione di integrazione oggettiva 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 conclusiva²² e riportate nella precedente sezione III.d.

La clausola penale oggetto d'istruttoria

35. Occorre, in limine, evidenziare che, secondo il consolidato orientamento della Corte di giustizia dell'Unione europea²³, 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.

36. 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 Giustizia²⁴ 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 intellegibili, le conseguenze che gli derivano dall'adesione al contratto, anche sul piano economico

²⁰ [Sul punto, Goldcar ha riferito di essersi in ogni caso «già attivata per rendere disponibile sul proprio sito web il listino anche in lingua italiana nonché per ulteriormente chiarire la dicitura in calce al c.d. "menu a tendina"».]

²¹ [In particolare, secondo Goldcar il consumatore sarebbe «perfettamente in grado di comprendere, dalla sua mera lettura: a) in presenza di quali presupposti la penale troverà applicazione; b) che l'importo della penale non è incluso ma eccede il costo della sanzione amministrativa; c) quali sono le attività che Goldcar svolge a seguito della notifica della sanzione amministrativa; d) le conseguenze economiche della propria condotta, esplicitate mediante il richiamo al listino in cui l'importo della penale è individuabile alla voce "Fine Administration Charge" (i.e. la medesima dicitura indicata nella clausola)».]

²² [Cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022.]

²³ [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.]

²⁴ [Così 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".]

37 Ciò premesso e avuto riguardo alle eccezioni preliminari sollevate da Goldcar in merito all'asserita illegittimità delle proroghe del termine di conclusione del procedimento, si evidenzia come le stesse siano state legittimamente disposte al fine valutare in modo approfondito le risultanze in atti, nonché di assicurare il più ampio esercizio del diritto di difesa e contraddittorio del professionista, anche in considerazione dell'integrazione oggettiva del procedimento e della conseguente nuova consultazione pubblica. Inoltre, a seguito della sopravvenuta novella legislativa, si è ravvisata l'opportunità di concedere a Goldcar un congruo periodo di tempo per verificare gli effetti delle nuove disposizioni e valutare l'eventualità di rivedere di conseguenza le proprie condizioni contrattuali e, più in generale, articolare le difese anche in ragione del mutato quadro normativo.

38 Di seguito si procede alla valutazione dei profili di vessatorietà riscontrati in relazione alla clausola contrattuale oggetto di integrazione della comunicazione di avvio del procedimento, nell'ambito della quale è stato rappresentato a Goldcar 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.

39. Nel caso di specie, la clausola penale descritta al precedente punto II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. f), 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. 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) e dell'allegato listino in lingua inglese, che peraltro non risulta formulato in modo chiaro e comprensibile (articolo 35, 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).

40. Infatti, nello specifico caso di violazione dell'obbligo di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli da parte dei clienti che hanno concluso un contratto di autonoleggio senza conducente, accertata e notificata a Goldcar dall'ente competente, la clausola in esame - contenuta nell'articolo 11 T&C, come integrato dal richiamato articolo 6 T&C - 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 (€ 55,00 IVA esente), in aggiunta al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria elevata per pretesa violazione delle norme connesse alla circolazione dei veicoli.

41. Siffatta penale risulta ingiustificata, oltre che di importo manifestamente eccessivo, a fronte dell'attività gestionale che Goldcar 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 terzi²⁵, 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.

42. In considerazione della natura dell'attività svolta dal professionista per la gestione di una pratica connessa alla notifica di una sanzione in caso di violazione dell'obbligo di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, la previsione di una penale contrattuale di importo pari ad € 55 euro a carico del cliente 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, procedendo peraltro ad addebitare tale importo in modo automatico sulla carta di credito del cliente, in ragione della specifica autorizzazione data al momento del noleggio²⁶.

²⁵ [Cfr., da ultimo, memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022. in cui Goldcar ribadisce 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 a Goldcar.]

²⁶ [Tale facoltà risulta attribuita al professionista dagli articoli 11 e 20 dei "Termini e Condizioni di Noleggio".]

43. Con riferimento alle argomentazioni difensive in merito ai parametri utilizzati "per valutare se la penale è sproporzionata", occorre anzitutto rilevare che dagli stessi dati forniti dal professionista in merito al prezzo medio settimanale dei noleggi²⁷, si ricava che il prezzo medio giornaliero di noleggio è stato, rispettivamente, pari ad € 22,42 nel 2019, ed € 24,42 nel 2020 e nel 2021. Al riguardo, giova evidenziare come Goldcar, da una parte, contesti tale parametro affermando che "il prezzo del singolo giorno di noleggio non può divenire parametro per valutare se la penale è sproporzionata" in ragione della variabilità dei prezzi (derivante da fattori come la stagionalità, le campagne promozionali e le decisioni commerciali dello stesso professionista), salvo poi suggerire, in evidente contraddizione, di far riferimento al prezzo settimanale di noleggio, come se anche questo non subisca, al pari di quello giornaliero, variazioni in merito ai medesimi fattori citati. Peraltro, fermo restando che un consumatore può incorrere in una delle violazioni *de quo* anche nell'ambito di una sola giornata di noleggio, il costo giornaliero è quello che viene prospettato ai consumatori (come risulta dalla stessa immagine di cui al §62 della memoria difensiva finale²⁸) e costituisce il principale parametro di valutazione sulla base del quale questi ultimi adottano le rispettive scelte economiche.

44. A tal proposito, inoltre, dalle risultanze istruttorie non sono emersi elementi pienamente sufficienti per superare la presunzione legale di vessatorietà. La motivazione addotta dal professionista, secondo cui la penale in esame sarebbe necessaria per far fronte al "rischio finanziario" correlato all'eventuale mancato pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dei clienti ed alla conseguente possibilità di vedersi addebitare tali sanzioni in forza della responsabilità solidale passiva, oltre a non trovare riscontro nei dati economici forniti²⁹, risulta del tutto priva di pregio e idonea a scalfire la natura vessatoria della clausola contrattuale in esame.

45. In tal senso, infatti, la previsione di una penale di importo pari a € 55 per ciascuna pratica, che peraltro viene addebitata a prescindere dall'effettivo pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria, risulta ingiustificata in quanto non risponde esclusivamente alla finalità di ristorare il professionista dal danno effettivamente cagionato dal cliente consumatore ma attribuisce a Goldcar vantaggi maggiori di quelli conseguibili dalla regolare esecuzione del contratto, costituendo "surrettiziamente un'ulteriore fonte di guadagno" per quest'ultima, come evidenziato dalla CCPP e come risulta dai dati forniti dal professionista, da cui emerge come gli introiti derivanti dall'applicazione delle penali risultino significativamente più elevati rispetto ai costi asseritamente sostenuti sia per la gestione ed organizzazione delle pratiche amministrative che per i pagamenti effettuati in solido. Sempre in tal senso, peraltro, ciascun cliente destinatario di una sanzione per violazioni delle normative sulla circolazione dei veicoli è gravato di un onere che non deriva esclusivamente dal rispettivo specifico inadempimento contrattuale ma da un più generale e solo "eventuale"

²⁷ [Stando a quanto dichiarato da Goldcar nella memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022), il costo medio dei noleggi "nell'anno 2019 è stato pari ad Euro 157,00 per settimana e il prezzo di noleggio medio nell'anno 2020 e 2021 è stato pari ad Euro 171 per settimana",]

²⁸ [Cfr. memoria prot. n. 52259 del 5/7/2022. L'immagine, relativa ad una "simulazione effettuata il 21 giugno 2022, dunque con largo anticipo e per un weekend compreso nella c.d. bassa stagione", attesta che nel periodo di novembre 2022 il costo giornaliero di noleggio di un veicolo di fascia bassa corrisponderà presumibilmente, a seconda delle diverse opzioni di noleggio, rispettivamente ad € 77,54, € 81,24 o € 129,26. Tali prezzi indicati, tuttavia, diversamente dai prezzi medi forniti dallo stesso professionista in relazione agli anni precedenti, risentono certamente delle circostanze contingenti (in tal senso, cfr. https://www.aniasa.it/aniasa/area-stampa/public/comunicati_stampa/4832 e <https://www.fleetmagazine.com/noleggio-auto-aettimana-prezzo-2022/#:~:text=Secondo%20l'osservatorio%20infatti%20,si%20sarebbe%20pagato%20nel%202021.>].]

²⁹ [Dai dati citati da Goldcar emerge, infatti, un significativo margine di guadagno in favore del professionista a fronte dei costi complessivamente sostenuti per lo svolgimento delle descritte gestionali. In particolare, Goldcar ha riferito (cfr. comunicazione prot. n. 40121 del 26 aprile 2021) che, nel triennio 2018-2020, gli introiti derivanti dall'incasso delle penali in esame si attestano intorno a [1-5] e [1-5] milioni di euro, rispettivamente, nel 2018 e nel 2019 e intorno a [100.000-500.000] euro nel 2020 (i minori ricavi del 2020 appaiono evidentemente riconducibili al drastico calo dei noleggi conseguente all'emergenza sanitaria da Covid-19). A fronte di tali introiti, Goldcar ha dichiarato (cfr. memoria prot. n. 75762 pervenuta il 5 ottobre 2021) che l'ammontare dei pagamenti effettuati in solido corrisponde ai seguenti importi: [100.000-500.000] nel 2018, [500.000 - 1 milione] nel 2019 ed [100.000-500.000] nel 2020. A questi, si aggiungono i seguenti costi di gestione ed organizzazione delle pratiche amministrative: [100.000-500.000] nel 2018, [100.000-500.000] nel 2019 ed [100.000-500.000] nel 2020. Al riguardo si evidenzia come i pagamenti in solido e i costi gestionali sostenuti nel 2020 siano riferibili anche a infrazioni risalenti agli anni precedenti.]

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.

46. Al riguardo, peraltro, l'argomentazione difensiva secondo cui la penale non sarebbe applicata nei casi in cui il consumatore provveda, spontaneamente al pagamento della multa nei termini previsti "*beneficiando, ove applicabile, della riduzione dell'importo*", è limitata ai soli casi in cui la sanzione venga notificata da parte dell'ente competente direttamente al cliente consumatore, contestualmente all'accertamento dell'infrazione. Diversamente, in tutti gli altri casi (molto più frequenti e numerosi) in cui Goldcar "*riceva la comunicazione (la c.d. multa) da parte dell'ente accertatore*", il cliente responsabile è comunque tenuto al pagamento della penale, persino qualora provveda al pagamento in misura ridotta entro il breve termine previsto dalla legge. Al riguardo, infatti, Goldcar ha precisato che in tali casi non rimborsa i consumatori "*in quanto il senso stesso della penale è quello di coprire un rischio finanziario (oltre i costi organizzativi e gestori dell'attività connesso alle violazioni del Codice della Strada da parte dei propri clienti), e dopo la rinotifica ai reali trasgressori la società non sa quanti e quali soggetti pagheranno, quanti e quali di loro impugneranno la multa, per cui il rischio finanziario rimane e la fee serve in qualche modo a coprirlo. In altri termini la fee in esame (oltre ai costi organizzativi di tale attività) copre di fatto l'alea correlata a queste situazioni*"³⁰.

47. 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 noleggio³¹, destituendo di ogni fondamento l'asserita finalità di compensazione del "*considerevole rischio finanziario (anch'esso non individuabile ex ante) determinato dal fatto che sussiste la co-obbligazione in solido di Goldcar con i propri clienti prevista dal articolo 196 del Codice della Strada (dunque, Goldcar è tenuta al pagamento in tutti i casi i cui non sia possibile rintracciare i clienti)*"³². 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. Né, tuttavia, può ritenersi a tal proposito rilevante, quanto meno ai fini della valutazione della clausola in esame, l'asserita illegittima applicazione della normativa di settore da parte delle amministrazioni locali e/o degli enti autostradali.

48. L'importo della prevista penale risulta pertanto 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.

49. Inoltre, 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, la natura vessatoria della clausola avente ad oggetto la descritta penale si conferma anche con riferimento agli articoli 34 e 35 del Codice del Consumo, in quanto tale clausola non risulta redatta in modo chiaro e comprensibile, anche alla luce delle sue complessive modalità di presentazione attraverso il sito *web* del professionista, nonché dell'indicazione dell'entità della stessa in un apposito listino, che integra le condizioni di contratto, disponibile esclusivamente in lingua inglese.

50. A tal proposito, infatti, occorre anzitutto evidenziare come risulti del tutto inconferente ed immotivato il richiamo esplicito operato dal professionista al procedimento istruttorio IP310 che, diversamente dal procedimento in questione, aveva ad oggetto la reiterata inottemperanza di Goldcar rispetto ad un precedente provvedimento sanzionatorio dell'Autorità (n. 26260 del 30 novembre 2016) relativo, peraltro, ai servizi assicurativi accessori proposti dallo stesso professionista.

51. Con specifico riferimento alle modalità di presentazione delle condizioni contrattuali sul sito *web* di Goldcar, accedendo alla versione italiana del sito internet <https://www.goldcar.es/it/> e poi cliccando nella sezione "*TERMINI E LE CONDIZIONI*" posta in fondo alla predetta *homepage*, si apre la pagina *web* contenente "*Le condizioni particolari di noleggio*" redatte in italiano (<https://www.goldcar.es/it/tc/>), che tuttavia mostra immediatamente le condizioni contrattuali applicabili ai noleggi nel territorio spagnolo (contratto spagnolo tradotto in lingua italiana) piuttosto che quelle applicabili ai noleggi da effettuare in Italia, senza che ciò sia adeguatamente evidenziato; per accedere invece alle condizioni contrattuali applicabili ai noleggi in Italia, occorre compiere una specifica attività e selezionare nell'apposito *menu* a tendina un ufficio di ritiro della vettura sito in territorio italiano. A tal fine, il sito Goldcar si limita a fornire (con caratteri in rosso) il mero avviso che "*Le condizioni possono variare a seconda dell'ufficio di noleggio*" come da immagini di seguito riportate.

³⁰ [Cfr. verbale dell'audizione del 22 settembre 2021 trasmesso con comunicazione prot. n. 82921 del 03/11/2021.]

³¹ [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.]

³² [Cfr. memoria prot.n. 52259 del 5/7/2022.]

Condizioni particolari di noleggio

In questa sezione troverai le Condizioni Particolari relative al noleggio della tua auto, le Condizioni Generali di Noleggio, le tariffe applicabili, i metodi di pagamento accettati, i documenti che devi presentare per poter ritirare l'auto, le condizioni di cancellazione, le condizioni di restituzione del veicolo, le assicurazioni, le cauzioni, informazioni sulla responsabilità solidale, etc...

Seleziona una lingua e l'ufficio di ritiro

[Download PDF](#)

Le condizioni possono variare a seconda dell'ufficio di noleggio.

Condizioni particolari di noleggio

1. A continuazione si mostra la tariffa applicabile alla sua prenotazione. Esistono altre tariffe assoggettate a condizioni diverse a vostra disposizione presso i nostri uffici o a mezzo telefono o fax.
2. L'età minima del conducente dovrà essere di 19 anni, ed avere una patente rilasciata da oltre 1 anno (Vedere punto 11 delle Condizioni Generali di Noleggio).

Assistenza Clienti

+ (34) 918 341 400

Se chiami dall'estero:
(+34) 918 341 400

Dall'Italia:
+ 390 645 209 634

Dalla Francia:
+33 185 654 704

Dalla Turchia
+90 (0) 2129 008 905

Dal Portogallo:
+351 211 451 595

Dalla Grecia:
+30 211 411 4553

52. Peraltro, anche dopo aver selezionato l'opzione di un ufficio nel territorio italiano (l'aeroporto di Bari è il primo tra quelli disponibili dopo aver aperto il *menu* a tendina), non sono immediatamente visualizzate le condizioni di contratto (come invece avviene per quelle spagnole) ma è necessario scegliere tra le seguenti diverse opzioni disponibili e visualizzare - attraverso il tasto "View" - il relativo contenuto: "Booking Terms and Conditions", "Rental Terms and Conditions" e "Tariff guide (PDF)" (cfr. immagine di seguito riportata).

Condizioni particolari di noleggio

In questa sezione troverai le Condizioni Particolari relative al noleggio della tua auto, le Condizioni Generali di Noleggio, le tariffe applicabili, i metodi di pagamento accettati, i documenti che devi presentare per poter ritirare l'auto, le condizioni di cancellazione, le condizioni di restituzione del veicolo, le assicurazioni, le cauzioni, informazioni sulla responsabilità solidale, etc...

Seleziona una lingua e l'ufficio di ritiro

Le condizioni possono variare a seconda dell'ufficio di noleggio.


Booking Terms and Conditions
[View](#)


Rental Terms and Conditions
[View](#)


Tariff guide (PDF)
[View](#)

Assistenza Clienti

+ (34) 918 341 400

Se chiami dall'estero:
(+34) 918 341 400

Dall'Italia:
+ 390 645 209 634

Dalla Francia:
+33 185 654 704

Dalla Turchia
+90 (0) 2129 008 905

Dal Portogallo:
+351 211 451 595

Dalla Grecia:
+30 211 411 4553

53. Inoltre, selezionando l'opzione "Tariff guide (PDF)" compaiono le due voci "Listino danni" e "Tariff Guide" contenenti un *link* ipertestuale al medesimo listino in formato PDF disponibile esclusivamente in lingua inglese anche in relazione al link "Listino danni" che sembra invece prefigurare una versione italiana. Più specificamente, alla pagina 6 di 7, è possibile trovare l'indicazione dell'entità della penale in relazione ai casi applicabili nell'apposita tabella da cui sono estratte le seguenti immagini.



TERMS AND CONDITIONS OF HIRE TARIFF GUIDE July, 2021

You may incur some of the following charges during your hire period.
These are not included in the rental charges.

Service / Charge	What is the Charge for?	Cost in € (Inc. IVA)
------------------	-------------------------	----------------------

Fine Administration Charge	Applicable when customer receives traffic fines related to vehicle license plate within to rental contract period.	55€ per fine
----------------------------	--	--------------

Le nuove clausole presentate nel corso del procedimento

54. Goldcar ha comunicato l'intenzione di adottare, entro il 31 ottobre 2022, una nuova formulazione dell'articolo 11, T&C, nella parte in cui si prevede la contestata penale, che tuttavia, non risulta idonea a superare pienamente tutti i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono i medesimi elementi di illiceità già evidenziati con riferimento all'ammontare della penale descritta al punto II del presente provvedimento, nella misura in cui anche il previsto nuovo importo della penale, pari a € 40, 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. Goldcar, infatti, risulta essersi limitata a rivedere l'importo della penale oggetto del procedimento senza tuttavia procedere, come opportunamente suggerito dalla Camera di Commercio di Pistoia-Prato, "una significativa riduzione dell'importo, che deve essere meramente rappresentativa del suddetto aggravio". Al contempo, anche in relazione alla nuova formulazione della clausola permangono i profili vessatorietà rilevati in merito alle descritte modalità di presentazione sul sito internet del professionista, tali da non ritenerla redatta in modo chiaro e comprensibile.

RITENUTO che per la clausola oggetto di accertamento, riprodotta al punto II del presente provvedimento, vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che Goldcar 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, commi 1 e 2, lett. f), 34 e 35 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), 34 e 35 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 Goldcar <https://www.goldcar.es/it/> ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento;

RITENUTO congruo determinare in trenta giorni consecutivi la durata della predetta pubblicazione sul sito <https://www.goldcar.es/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 € 55 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo delle normative in materia di circolazione dei veicoli, accertati e notificati a Goldcar Italy S.r.l. 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), 34 e 35 del Codice del consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola dell'articolo 11 dei "Termini e Condizioni di Noleggio" applicabili in Italia, che secondo quanto dichiarato da Goldcar Italy S.r.l. dovrebbe entrare in vigore entro il 31 ottobre 2022, nella versione prodotta in atti con memoria del 5 luglio 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), 34 e 35 del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Goldcar Italy 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 23, 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.goldcar.es/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 Goldcar Italy S.r.l. <https://www.goldcar.es/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

CV230 - GOLDCAR-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Allegato al provvedimento n. 30252

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 19 luglio 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 *CV230 - GOLDCAR - SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE* nei confronti della società Goldcar Italy S.r.l. (di seguito, "Goldcar" o "professionista").

[OMISSIS]

La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei "Termini e Condizioni di Noleggio" (di seguito anche T&C), predisposti da Goldcar per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente nel territorio italiano e rinvenibili sul sito <https://www.goldcar.es/it/>. I predetti T&C sono inoltre integrati da un apposito listino denominato "TERMS AND CONDITIONS OF HIRE TARIFF GUIDE July, 2021" (di seguito, Listino, disponibile solo in lingua inglese), 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 nell'articolo 11 T&C, così come integrate dall'articolo 6 T&C e dalla tabella riportata nel citato Listino:

- "6 - Quali sono i miei obblighi nei confronti del veicolo? [...] Lei e/o qualsiasi Conducente deve guidare il Veicolo in conformità all'intera normativa sulla circolazione dei veicoli applicabile, assicurandosi che Lei e/o qualsiasi Conducente sia a conoscenza della normativa locale che disciplina la guida [...];

- "11 - Quali sono gli altri oneri di mia competenza o gli altri costi/spese che potrei essere chiamato a pagare? [...] in caso di violazione dell'obbligo stabilito dal sopra citato articolo 6 di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, come previsto dalle comunicazioni/contravvenzioni a noi inviate riguardo la sanzione

amministrativa da parte di autorità competenti (come Polizia, Autorità autostradale, Autorità portuale, Carabinieri, ecc.), Lei e/o il Conducente dovrà corrispondere una penale contrattuale (Fine Administration Charge), oltre alla sanzione o tributo a cui si riferisce, il cui importo è indicato nel Listino di volta in volta applicabile. Lei è totalmente responsabile per il pagamento di tali sanzioni o tributi. In tali casi, ove possibile, Goldcar richiederà alle Autorità competenti di notificare il verbale direttamente a Lei e, ove ciò non fosse possibile, Goldcar pagherà le relative sanzioni e poi procederà con il riaddebito nei Suoi confronti di tali somme, oltre alla penale applicabile; [...]"

Per quanto concerne, nello specifico, l'indicazione dell'ammontare delle varie penali, questa è disponibile nell'apposita tabella del Listino riportata sotto l'indicazione "You may incur some of the following charges during your hire period. These are not included in the rental charges". Nell'ambito di tale tabella, infatti, in corrispondenza della voce "Fine Administration Charge", è prevista una penale contrattuale pari a euro 55,00 (IVA esente) rispetto alla quale è precisato che la stessa sia "Applicable when customer receives traffic fines related to vehicle license plate within to rental contract period".

[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, Goldcar ha comunicato l'intenzione di modificare entro il 31 ottobre 2022 l'articolo 11 T&C, nella parte in cui si prevede la contestata penale, come di seguito riportato (in **grassetto** le modifiche; interlineate le parti eliminate):

"<<In caso di violazione dell'obbligo stabilito dal sopra citato articolo 6, **e da Lei assunto**, di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, ~~come previsto~~ **comprovato** dalle **notifiche/comunicazioni/contravvenzioni a noi inviate a Goldcar** riguardo ~~la sanzione amministrativa da parte di autorità competenti (come Polizia, Autorità autostradale, Autorità portuale, Carabinieri, ecc.)~~ **relative ad infrazioni previste dalla normativa applicabile sulla circolazione dei veicoli**, Lei e/o il Conducente dovrà corrispondere una penale contrattuale (Fine Administration Charge) **pari all'importo di Euro 40**, oltre alla sanzione o tributo ~~a cui si riferisce~~ **comminati** il cui importo è indicato nel Listino di volta in volta applicabile. Lei è totalmente responsabile per il pagamento di tali sanzioni o tributi. In tali casi, ove possibile, Goldcar richiederà alle Autorità competenti di notificare il verbale direttamente a Lei e, ove ciò non fosse possibile, Goldcar pagherà le relative sanzioni e poi procederà con il riaddebito nei Suoi confronti di tali somme, oltre alla penale applicabile. **L'imposizione della suddetta penale è finalizzata 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, nonché a compensare l'attività, del tutto estranea al contratto di noleggio, che Goldcar deve effettuare verso le competenti Autorità.**>>".

[OMISSIS]

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, 34 e 35 del Codice del Consumo. Oltre alla clausola contestata nella comunicazione di integrazione oggettiva 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 degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. f), 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. 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) e dell'allegato listino in lingua inglese, che peraltro non risulta formulato in modo chiaro e comprensibile (articolo 35, 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 sanzione in caso di violazione dell'obbligo di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, la previsione di una penale contrattuale di importo pari ad € 55 euro a carico del cliente 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, procedendo peraltro ad addebitare tale importo in modo automatico sulla carta di credito del cliente, in ragione della specifica autorizzazione data al momento del noleggio.

[OMISSIS]

Inoltre, 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, la natura vessatoria della clausola avente ad oggetto la descritta penale si conferma anche con riferimento agli articoli 34 e 35 del Codice del consumo, in quanto tale clausola non risulta redatta in modo chiaro e comprensibile, anche alla luce delle sue complessive modalità di presentazione attraverso il sito *web* del professionista, nonché dell'indicazione dell'entità della stessa in un apposito listino, che integra le condizioni di contratto, disponibile esclusivamente in lingua inglese.

[OMISSIS]

Goldcar ha comunicato l'intenzione di adottare, entro il 31 ottobre 2022, una nuova formulazione dell'articolo 11, T&C, nella parte in cui si prevede la contestata penale, che tuttavia, non risulta idonea a superare pienamente tutti i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono i medesimi elementi di illiceità già evidenziati con riferimento all'ammontare della penale descritta al punto II del presente provvedimento, nella misura in cui anche il previsto nuovo importo della penale, pari a € 40, 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. Goldcar, infatti, risulta essersi limitata a rivedere l'importo della penale oggetto del procedimento senza tuttavia procedere, come opportunamente suggerito dalla Camera di Commercio di Pistoia-Prato *"una significativa riduzione dell'importo, che deve essere meramente rappresentativa del suddetto aggravio"*. Al contempo, anche in relazione alla nuova formulazione della clausola permangono i profili vessatorietà rilevati in merito alle descritte modalità di presentazione sul sito internet del professionista, tali da non ritenerla redatta in modo chiaro e comprensibile.

[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, commi 1 e 2, lett. f), 34 e 35 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), 34 e 35 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 € 55 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo delle normative in materia di circolazione dei veicoli, accertati e notificati a Goldcar Italy S.r.l. 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), 34 e 35 del Codice del consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola dell'articolo 11 dei *"Termini e Condizioni di Noleggio"* applicabili in Italia, che secondo quanto dichiarato da Goldcar Italy S.r.l. dovrebbe entrare in vigore entro il 31 ottobre 2022, nella versione prodotta in atti con memoria del 5 luglio 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), 34 e 35 del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]