

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 febbraio 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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*”, adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. **Paypal Europe s.à.r.l. et Cie, S.C.A.**, istituto di credito lussemburghese (di seguito Paypal Europe), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo, quale società titolare dell’accordo tra l’utente e PayPal, di cui alle Condizioni d’uso diffuse nella versione italiana del sito Internet www.paypal.com/it/home.

2. **Pay Pal SE** società inglese con sede legale a Londra ed una secondaria in Italia, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 3 del Codice del

Consumo, che ha acquisito l'attività di PayPal Italia S.r.l. in liquidazione¹. La società svolge dal 2008 (anno di registrazione nel Regno Unito) l'attività di consulenza e di gestione dei servizi finanziari².

3. **Pay Pal Italia S.r.l.** in liquidazione dal 6 settembre 2013, in qualità di professionista, ai sensi dell'art.3 del Codice del Consumo, è la società che interagisce con le società del Gruppo in Europa, curando l'attività di promozione del servizio in Italia³.

4. **Federconsumatori della Sardegna ed Altro consumo** in qualità di associazioni rappresentative dei consumatori, ai sensi dell'art. 37 del Codice del Consumo e dell'art.23, comma 2, del Regolamento.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

5. Le clausole oggetto di valutazione sono contenute nella condizioni contrattuali predisposte dal professionista e divulgate on line (indirizzo: www.paypal.it), ai fini dell'utilizzo e dell'esecuzione dei servizi di pagamenti online tramite il sistema PayPal. In particolare, costituisce oggetto di valutazione la versione delle condizioni d'uso in vigore dal 1° luglio 2015.

6. Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nel predetto modello contrattuale e di seguito trascritte:

A) Punto 13.9, lettera b) Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?

b. Un oggetto non è Notevolmente non conforme alla descrizione se è sostanzialmente simile alla descrizione del venditore. Di seguito sono riportati alcuni esempi non esaustivi:

a. Eventuali difetti dell'oggetto sono stati correttamente descritti nell'inserzione.

b. L'oggetto è stato descritto correttamente ma l'utente non intende più acquistarlo una volta ricevuto.

c. L'oggetto è stato descritto correttamente, ma non soddisfa le aspettative dell'acquirente.

d. L'oggetto ha dei piccoli graffi ed è pubblicizzato come

¹ Informazioni preistruttorie fornite il 4 aprile 2014, da cui non è dato evincersi la data di acquisizione dell'azienda italiana del Gruppo Paypal.

² Fonte: <http://wck2.Companies House .gov.uk>

³ Informazioni preistruttorie fornite il 4 aprile 2014.

"usato".[sottolineature aggiunte]

B) Punto 14.3 Legge applicabile e giurisdizione.

Le presenti Condizioni d'uso e la relazione tra l'utente e PayPal sono regolati dalla legge inglese. Gli eventuali reclami non risolti in altro modo saranno devoluti alla competenza non esclusiva dei tribunali inglesi risultante da o associata alle presenti Condizioni d'uso o alla fornitura dei Servizi PayPal, senza pregiudicare il diritto dell'utente di adire il competente tribunale del Lussemburgo.

C) Punto 14.4 Giurisdizione dei tribunali ordinari.

Quanto espresso sopra non pregiudica il diritto di PayPal di adire il competente tribunale italiano o di chiedere l'emissione di un decreto ingiuntivo per il pagamento delle tariffe.

D) Punto 14.5 Consumatori.

Con riferimento alle controversie con i consumatori, trova applicazione la relativa normativa non derogabile sulla giurisdizione e la legge applicabile.

7. Tali clausole possono avere per oggetto o per effetto di:

- limitare l'applicazione del programma protezione acquisti (PPA), previsto dalla **clausola n. 13** delle Condizioni d'uso Paypal in caso di consegna di un bene difforme dalla descrizione, tenuto conto che il professionista disconosce il programma protezione acquisti a favore dei consumatori stabilendo, attraverso l'adozione di due negazioni, quando un oggetto "non è Notevolmente non conforme alla descrizione", ossia se non è "materialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore"⁴. La confusione e l'oscurità del testo è, tra l'altro, aggravata dall'elenco di alcuni esempi non esaustivi, generando in capo alla società, in tal modo, un margine di discrezionalità e un potere di accertamento della conformità del bene consegnato, rispetto a quello oggetto dell'acquisto, ai fini del rimborso;
- determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto sotto l'aspetto della legislazione e giurisdizione applicabile (Legge inglese e giurisdizione delle Corti inglesi o, in alternativa, del Tribunale del Lussemburgo, **punto n. 14.3**), della deroga imposta dal professionista al principio del Foro competente, diverso da quello di residenza del consumatore (giurisdizione dei tribunali ordinari nazionali consentita solo per Paypal per ottenere decreti ingiuntivi, **punto n. 14.4**), nonché sulle controversie con i consumatori per i quali non vi è

⁴ Il Punto 13.9, lett. a), stabilisce che "Un articolo è definito come "Notevolmente non conforme alla descrizione" se è materialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore prima del pagamento (che, solo per gli acquisti online, corrisponde alla descrizione dell'oggetto fatta dal venditore nell'annuncio)".

indicazione sulla competenza territoriale (**punto n. 14.5**). In base alle clausole diffuse nel mese di luglio 2015, si impone un aggravio significativo per i consumatori imponendo di adire un giudice straniero, diverso dal luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

8. Sulla base delle segnalazioni di due associazioni di consumatori e di alcuni consumatori, nonché delle informazioni e della documentazione contrattuale acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il 5 agosto 2015 è stato avviato il procedimento *CV140- Paypal Europe & Paypal.it vincoli alla consegna*, nei confronti delle società del Gruppo: Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., Paypal Italia S.r.l. e Paypal SE (di seguito tutte individuate come Paypal o come professionista).

9. Nella comunicazione di avvio è stato rappresentato a Paypal che le Condizioni d'uso in vigore dal 1° luglio 2015 e diffuse sul sito Internet nazionale, nonché sul sito di E-bay mediante *link* di rinvio, per le transazioni a distanza attraverso moneta elettronica effettuate dai titolari di un conto Paypal, riportano presunte clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *p*), *t*), *u*), 34, comma 2, e 35, commi 1 e 2, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

10. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata a Paypal, ai sensi degli art. 3, comma 2, e art. 12, comma 1 del Regolamento, una richiesta di informazioni chiedendo elementi tali da superare la riscontrata presunzione di vessatorietà.

11. Informata l'Autorità, il 5 agosto 2015, contestualmente all'avvio, è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità il comunicato ai fini della consultazione pubblica, ai sensi dell'art. 37bis, comma 1, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 6, del Regolamento.

12. Nelle date 4 e 5 settembre 2015, sono pervenute le osservazioni scritte da parte di cinque associazioni di consumatori, quali, Codici, Altroconsumo, Cittadinanza Attiva, l'Unione Nazionale Consumatori (UNC) e, infine, il Centro Europeo Consumatori Italia.

13. Il professionista in data 25 settembre 2015 ha prodotto una memoria

difensiva, unitamente ad una bozza di proposta di modifica delle Condizioni d'Uso oggetto d'istruttoria, unitamente ancora alle informazioni richieste in sede di comunicazione di avvio.

14. In data 9 novembre 2015 la società è stata sentita in audizione.

15. Con comunicazione pervenuta il 14 dicembre 2015 Paypal ha prodotto una nuova versione modificata delle Condizioni d'uso.

16. Su istanza formulata da Paypal il 14 dicembre 2015, si è svolta una seconda audizione il giorno 22 dicembre 2015.

17. Il 29 dicembre 2015 è pervenuta una terza versione modificata delle condizioni d'uso di Paypal;

18. il 5 gennaio 2016 Paypal ha comunicato che è già disponibile on line il testo delle Condizioni d'uso nella versione modificata, che saranno vigenti dal 23 marzo 2016;

19. Dai successivi rilievi svolti d'ufficio il 7 gennaio 2016 è stato accertata l'avvenuta pubblicazione delle condizioni d'uso modificate nelle more dell'istruttoria, in calce alle attuali Condizioni d'uso, a loro volta precedute dall'avviso: "Nota: la versione delle presenti Condizioni, contrassegnata come "Condizioni d'uso attualmente in vigore per i Servizi PayPal" e riportata immediatamente di seguito, rimarrà in vigore fino al 23 marzo 2016. La versione delle presenti Condizioni d'uso contrassegnata come "Condizioni d'uso aggiornate per i Servizi PayPal" e riportata più avanti, entrerà in vigore il 23 marzo 2016 e sostituirà le Condizioni d'uso attualmente in vigore".

20. In data 22 gennaio 2016 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

21. In data 12 febbraio 2016, la società Paypal ha fatto pervenire note conclusive⁵.

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

22. All'esito della consultazione pubblica le associazioni di consumatori Codici, Altroconsumo, Cittadinanza attiva, l'Unione Nazionale consumatori (UNC), nonché il Centro Europeo Consumatori Italia, hanno trasmesso le rispettive osservazioni.

23. Circa il **Programma protezione Acquisti (PPA), di cui al punto**

⁵ Le conclusioni del professionista sono pervenute l'11 febbraio 2016, ma protocollate in data 12 febbraio 2016.

13.9 ogni associazione ha rappresentato le proprie perplessità in ordine all'oscurità e alla contraddittorietà delle indicazioni sulla clausola relativa alla fruizione del PPA, con riferimento particolare al punto 13.9, laddove viene utilizzata la locuzione *“non notevolmente non conforme alla descrizione”* per definire la situazione in cui si prevede la mancata fruizione del servizio di protezione acquisti in caso di consegna di un bene me da quanto prospettato, che renderebbe oltremodo aleatorio il diritto al risarcimento o alla restituzione delle somme versate.

24. Riguardo alle **clausole sulla legislazione e sul Foro territorialmente competente, di cui alle clausole nn. 14.3, 14.4 e 14.5,** le associazioni di consumatori aderenti alla consultazione pubblica, con argomentazioni pressoché simili, hanno sostenuto il notevole squilibrio contrattuale derivante dalla previsione dell'applicazione nelle controversie e nei reclami eventualmente insorti tra PayPal e i consumatori acquirenti della legge inglese in luogo di quella nazionale e della competenza di un Foro giurisdizionale territorialmente competente diverso da quello stabilito dal Codice del Consumo, quale quello del luogo di residenza del consumatore.

25. Da ultimo, si evidenzia che tre delle cinque associazioni di consumatori partecipanti alla consultazione pubblica, ossia Cittadinanza Attiva, l'UNC e il Centro Europeo Consumatori Italia, hanno rappresentato ulteriori rilievi in ordine ad alcune clausole fuori dell'oggetto del procedimento istruttorio, riferite in particolare alla clausola del punto n. 13.4, delle Condizioni d'uso di Paypal, rubricato *“13.4 Qual è il livello di copertura offerto dalla Protezione acquisti PayPal?”*⁶.

26. Nello specifico, tutte le suindicate associazioni hanno rimarcato il diverso regime dei mezzi probatori previsti per usufruire del PPA a favore del venditore da un lato e dell'acquirente dall'altro, come stabilito nella clausola di cui al punto 13.4, lettera b), secondo capoverso, delle condizioni d'uso di Paypal che consentirebbe la prova dell'avvenuta consegna da parte del venditore per esentare il professionista da qualsiasi obbligo al rimborso, mentre l'acquirente sarebbe sguarnito della possibilità di dimostrare la mancata consegna del bene. Inoltre, è stata rilevata la difforme previsione dei

⁶ Punto 13.4, delle Condizioni d'uso di Paypal: “13.4 Qual è il livello di copertura offerto dalla Protezione acquisti PayPal?

a) Se PayPal risolve il reclamo a favore dell'utente, rimborserà l'intero prezzo di acquisto dell'oggetto e le spese della spedizione originale.

b) PayPal non rimborserà all'acquirente le spese di spedizione sostenute per la restituzione dell'oggetto al venditore o a un terzo specificato da PayPal. Se il venditore presenta la documentazione giustificativa comprovante che le merci sono state consegnate all'indirizzo dell'acquirente, PayPal potrebbe risolvere il reclamo a favore del venditore anche se l'acquirente non ha ricevuto la merce. Vedere la sezione 13.10 per ulteriori dettagli sulla protezione offerta.

mezzi probatori richiesti ai commercianti per usufruire del “*Programma Protezione Vendite*”, di cui al punto 11.8 (la prova della spedizione fornita dal venditore con il numero di codice *tracking*), lasciando così intendere che la prova di spedizione sia un mezzo documentale probatorio equivalente alla prova dell’avvenuta consegna, per escludere il diritto al rimborso nell’ambito del PPA.

c) Le argomentazioni svolte da Paypal e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

27. Con memorie del 25 settembre 2015 e successiva integrazione del 29 dicembre 2015, nonché con le conclusioni difensive del 12 febbraio 2016, la Parte ha rappresentato in sintesi quanto segue:

- In via preliminare come Parte coinvolta nel procedimento va considerata solo la società Paypal Europe e non le altre due società del gruppo indicate nella comunicazione di avvio (ossia Paypal Italia S.r.l. e Paypal SE, controllante della società italiana), in quanto il rapporto contrattuale è instaurato esclusivamente tra Paypal Europe e i consumatori;

Il Programma Protezione Acquisti

- Paypal si limita a fornire ai propri utenti una piattaforma tecnologica utilizzata per effettuare pagamenti on line come intermediario, senza esercitare alcun controllo o avere alcuna responsabilità sulla legalità dei prodotti e dei servizi pagati tramite conto Paypal;
- Qualsiasi contestazione viene gestita tra acquirente e venditore in relazione a qualsiasi acquisto pagato tramite Paypal, senza alcun coinvolgimento della società, tenuto conto che solo in ipotesi del tutto eccezionali Paypal gestisce direttamente le procedure di rimborso;
- Paypal non riveste il ruolo di venditore bensì offre un servizio di pagamento che consente, a certe condizioni, di usufruire di un servizio aggiuntivo di protezione (il PPA) che non si sostituisce, ma si somma ai diritti che le parti possono vantare nell’ambito del rapporto di compravendita on line;
- Il PPA è un programma gratuito in cui Paypal svolge un ruolo da mediatore in relazione alle migliaia di reclami insorti tra i venditori e gli acquirenti utenti di Paypal e solo nel caso in cui non sia possibile ottenere una soluzione condivisa e concordata o ci sia un insanabile contrasto tra

venditori ed acquirenti la decisione finale sui rimborsi spetta a Paypal, che si limita ad applicare le regole delle condizioni d'uso per PayPal sarebbe impossibile specificare tutte le singole circostanze in base alle quali un utente ha il diritto ad ottenere il rimborso;

- ai fini della restituzione delle somme versate, il PPA consente agli acquirenti di ottenere il rimborso molto velocemente e senza sostenere i costi di un'eventuale controversia giudiziale ed, inoltre, si tratta di un servizio totalmente gratuito;
- l'assenza del carattere vessatorio ai sensi dell'art. 33, lettera b) e p), della clausola 13.9, lettera b), delle condizioni d'uso, risulta confermata dal fatto che Paypal non è la contro parte contrattuale del consumatore/utente nel contratto di vendita *on line* del bene o del servizio oggetto della transazione di pagamento, tenuto conto che il servizio di pagamento offerto riguarda una procedura di mediazione a beneficio degli utenti secondo determinate regole stabilite in anticipo e concordate con l'utente. Ai fini risarcitori, l'azione per inadempimento o inesatto adempimento andrebbe rivolta nei confronti del venditore e non verso Paypal;
- Il punto 13.9, lettera b), delle Condizioni d'uso non è da ritenersi vessatorio, in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera b) e p) e con l'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo, e dunque nel caso di specie non è ravvisabile alcuna nullità dello stesso (per il ruolo di mero intermediario svolto da Paypal tra venditori e consumatori, per assenza di limitazioni o esclusioni dei diritti contrattuali degli acquirenti in forza del PPA che è gratuito e aggiuntivo rispetto all'esercizio dei diritti contrattuali esercitabili in via ordinaria dagli acquirenti nei confronti dei venditori);
- al limite, la suddetta clausola potrebbe essere ritenuta in contrasto con l'art. 35, comma 1, e di conseguenza non sarebbe nulla, ma andrebbe solo interpretata nel senso più favorevole al consumatore;
- gli esempi "non esaustivi" descritti nella clausola n. 13.9, lettera b), delle medesime condizioni d'uso, vanno letti congiuntamente con quelli positivi di cui alla precedente lettera a), del punto 13.9, rilevandosi altresì che l'elenco riportato è il risultato dell'esperienza maturata nella fornitura del servizio PPA, cui è seguita una catalogazione delle "*prassi commerciali raccolte e verificate all'interno dei diversi paesi europei*";
- il carattere vessatorio della doppia negazione riportata nel punto n. 13.9, lettera b), delle Condizioni d'uso è da escludere negli stessi termini, in quanto, ai sensi dell'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo, il controllo di vessatorietà di una clausola non può prescindere dal contesto in cui è

inserita. In quest'ottica, la locuzione e gli esempi negativi riportati nel punto 13.9. lettera b), contestato in avvio vanno letti complessivamente e in aggancio con gli esempi positivi per fruire del PPA della precedente lettera a), del medesimo punto.

- Nel 2014, su *[omissis]** richieste di rimborso per Oggetto notevolmente non conforme alla descrizione (SNAD), *[omissis]* sono state accolte e *[omissis]* rigettate. Di queste, *[omissis]* perché l'oggetto non rientrava nella categoria SNAD (ad es. era simile alla descrizione) e *[omissis]* perché nel frattempo la controversia è stata risolta a vario titolo con l'accordo tra le Parti.

- Nel 2015 (fino ad agosto) la percentuale di accoglimenti rimane simile con *[omissis]* richieste, delle quali *[omissis]* sono state accolte e *[omissis]* rigettate *[omissis]* perché l'oggetto non poteva essere considerato SNAD e *[omissis]* perché nel frattempo la controversia è stata risolta a vario titolo con l'accordo tra le Parti).

Legislazione e foro giurisdizionale competente

- Le condizioni d'uso prevedono l'applicazione del diritto inglese e la giurisdizione non esclusiva dei tribunali inglesi, in virtù del riconoscimento di Paypal come istituto di Moneta elettronica ottenuto in Inghilterra dalla Financial Services Authority.

- In base alla normativa europea mentre non sussiste alcuna limitazione specifica alla legge applicabile nelle relazioni commerciali tra professionisti (B2B), invece, in un accordo concluso tra un professionista e un consumatore è possibile legittimamente prevedere l'applicabilità di una legge diversa dalla legge dello Stato di residenza del consumatore, a condizione che quest'ultimo non sia privato dei diritti concessi ai sensi della legislazione nazionale applicabile. Infatti, ai sensi dell'art. 6 par. 2, del Regolamento (CE) n. 593/2008 del 17-6-2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali, un professionista ed un consumatore hanno la possibilità di scegliere nel contratto che li lega quale sia la legge applicabile, a condizione che tale scelta "non val[ga] a privare il consumatore della protezione assicurategli dalle disposizioni alle quali non è permesso derogare

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

convenzionalmente ai sensi della legge” ordinariamente applicabile⁷.

- La clausola di cui al punto 14.3 che rimanda alla giurisdizione non esclusiva dei tribunali inglesi fornisce un ulteriore e aggiuntivo diritto oltre alla competenza garantita dalle leggi applicabili. Infatti gli utenti di Paypal possono citare in giudizio Paypal anche in Inghilterra. Tale clausola non esclude il diritto del consumatore di citare in giudizio Paypal in Italia, così come affermato dalla clausola 14.5. delle condizioni d’uso.
- La clausola 14.3 non può essere considerata come uno strumento che conferisce a Paypal la possibilità di convenire in giudizio i consumatori italiani in Inghilterra (e tantomeno in Lussemburgo).
- La clausola 14.5 delle Condizioni d’uso garantisce agli utenti Paypal nella loro veste di consumatori il diritto di essere convenuti presso il foro della propria residenza. Al riguardo, il professionista asserisce che negli anni 2014-2015 Paypal non ha mai promosso azioni legali nei confronti dei propri utenti italiani davanti ai tribunali inglesi o lussemburghesi.
- Il diritto previsto a favore degli utenti di adire un tribunale del Lussemburgo non preclude il diritto di Paypal di presentare un ricorso o di richiedere un provvedimento provvisorio davanti ad un giudice italiano competente per recuperare le somme versate. Il consumatore rimane in ogni caso tutelato dalle norme inderogabili del proprio Paese. Inoltre, la clausola di cui al Punto 14.5 consente agli utenti di difendersi da un provvedimento monitorio richiesto da Paypal ad un giudice italiano (es. con una opposizione ad un decreto ingiuntivo).
- Le clausole contestate dall’Autorità introducono ulteriori diritti a quelli già concessi dalle leggi nazionali e, pertanto, anche la clausola 14.5 non va considerata vessatoria poiché informa correttamente gli utenti che i loro diritti non sono intaccati in alcun modo.
- Non risultano casi di consumatori italiani che abbiano proposto un giudizio nei confronti di Paypal presso tribunali inglesi o lussemburghesi e nel periodo interessato si sono registrati solo tre utenti italiani, peraltro

⁷ Cfr. Art. 6, commi 1 e 2, rubricato “Contratti conclusi da consumatori”: “1. Fatti salvi gli articoli 5 e 7, un contratto concluso da una persona fisica per un uso che possa essere considerato estraneo alla sua attività commerciale o professionale («il consumatore») con un’altra persona che agisce nell’esercizio della sua attività commerciale o professionale («il professionista») è disciplinato dalla legge del paese nel quale il consumatore ha la residenza abituale, a condizione che il professionista: a) svolga le sue attività commerciali o professionali nel paese in cui il consumatore ha la residenza abituale; o b) diriga tali attività, con qualsiasi mezzo, verso tale paese o vari paesi tra cui quest’ultimo; e il contratto rientri nell’ambito di dette attività. 2) In deroga al paragrafo 1, le parti possono scegliere la legge applicabile a un contratto che soddisfa i requisiti del paragrafo 1 in conformità dell’articolo 3. Tuttavia, tale scelta non vale a privare il consumatore della protezione assicurategli dalle disposizioni alle quali non è permesso derogare convenzionalmente ai sensi della legge che, in mancanza di scelta, sarebbe stata applicabile a norma del paragrafo 1. [...]”. (sottolineature aggiunte).

operatori commerciali che vendono *on line*, che hanno promosso un'azione legale nei confronti di Paypal in Italia e infine non è mai stata eccepito da PayPal il difetto di giurisdizione dei tribunali italiani.

d) l'ultima versione delle condizioni d'uso proposta da PayPal

28. La nuova versione delle Condizioni d'Uso è stata prodotta da PayPal il 29 dicembre 2015.

29. Le modifiche introdotte nel nuovo modello contrattuale prodotto da Paypal, evidenziate nelle tabelle successive, riguardano i seguenti gruppi di clausole:

Il Programma Protezione Acquisti

Sezione 13. Introduzione

13 Versione originaria	13 Nuova formulazione proposta
<i>Non presente</i>	<i>Il Programma Protezione Acquirenti è fornito da PayPal per tutti gli acquisti idonei per i quali è stato utilizzato PayPal come mezzo di pagamento, come meglio precisato nella presente Sezione 13. Il Programma Protezione Acquirenti di PayPal è un servizio aggiuntivo, e non sostituisce le garanzie legali previste dalla normativa a tutela dei consumatori.</i> <i>A prescindere dall'applicazione del Programma Protezione Acquirenti, i consumatori sono legittimati a far valere i propri diritti ai sensi della garanzia legale di conformità dei beni forniti dal venditore.</i> <i>Il Programma Protezione Acquirenti di PayPal non costituisce né una garanzia sul prodotto, né una garanzia sul servizio. Non sono date garanzie.</i>

30. Secondo le asserzioni del professionista, la suindicata introduzione nel punto n. 13, sebbene non direttamente connessa ad alcuna delle contestazioni formulate in sede di avvio, nell'ottica di maggiore chiarezza e trasparenza verso i consumatori nonché di revisione globale delle clausole delle Condizioni d'uso, è stata inserita ed integrata per specificare che il programma di protezione acquisti riguarda un servizio aggiuntivo e non in

sostituzione delle garanzie legali previste dalla normativa a tutela dei consumatori.

31. La tabella di seguito riportata contiene la nuova formulazione del punto n. 13.4 delle Condizioni d'uso con cui si precisano le prove documentali ammesse per gli acquirenti per usufruire del PPA.

Art. 13.4. Qual è il livello di copertura offerto dalla Protezione acquisti PayPal?

13.4 Versione originaria	13.4 Nuova formulazione proposta
13.4. Qual è il livello di copertura offerto dalla Protezione acquisti PayPal? a. Se PayPal risolve il reclamo a favore dell'utente, rimborserà l'intero prezzo di acquisto dell'oggetto e le spese della spedizione originale. b. PayPal non rimborserà all'acquirente le spese di spedizione sostenute per la restituzione dell'oggetto al venditore o a un terzo specificato da PayPal. Se il venditore presenta la documentazione giustificativa comprovante che le merci sono state consegnate all'indirizzo dell'acquirente, PayPal potrebbe risolvere il reclamo a favore del venditore anche se l'acquirente non ha ricevuto la merce. Vedere la sezione 13.10 per ulteriori dettagli sulla protezione offerta.	13.4. Qual è il livello di copertura offerto dalla Protezione acquisti PayPal? a. Se PayPal risolve il reclamo a favore dell'utente, rimborserà l'intero prezzo di acquisto dell'oggetto e le spese della spedizione originale. b. PayPal non rimborserà all'acquirente le spese di spedizione sostenute per la restituzione dell'oggetto al venditore o a un terzo specificato da PayPal. Se il venditore presenta la documentazione giustificativa comprovante che le merci sono state consegnate all'indirizzo dell'acquirente, PayPal potrebbe risolvere il reclamo a favore del venditore anche se l'acquirente non ha ricevuto la merce. Vedere la sezione 13.10 per ulteriori dettagli sulla protezione offerta. PayPal può chiedere al venditore di presentare la documentazione giustificativa comprovante che le merci sono state consegnate all'acquirente. Se il venditore presenta tali elementi di prova, PayPal può risolvere il reclamo in favore del venditore anche se l'acquirente sostiene, in assenza di elementi di prova decisivi, di non aver ricevuto il bene acquistato.

32. Inoltre, il professionista ha prodotto il nuovo testo della clausola n. 13.9:

Art. 13.9. Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?

a. Un articolo è definito come "Notevolmente non conforme alla descrizione" se è materialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore prima del pagamento (che, solo per gli acquisti online, corrisponde alla descrizione dell'oggetto fatta dal venditore nell'annuncio). Di seguito sono riportati alcuni esempi: [OMISSIS]	a. Un articolo è definito come "Notevolmente non conforme alla descrizione" se è materialmente sostanzialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore prima del pagamento (che, solo per gli acquisti online, corrisponde alla descrizione dell'oggetto fatta dal venditore nell'annuncio). Di seguito sono riportati alcuni esempi: [OMISSIS]
--	---

13.9 Versione originaria	13.9 Nuova formulazione proposta
13.9. Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?	13.9. Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?

b. Un oggetto non è Notevolmente non conforme alla descrizione se è sostanzialmente simile alla descrizione del venditore. Di seguito sono riportati alcuni esempi non esaustivi: • Eventuali difetti dell'oggetto sono stati correttamente descritti nell'inserzione. • L'oggetto è stato descritto correttamente ma l'utente non intende più acquistarlo una volta ricevuto. • L'oggetto è stato descritto correttamente, ma non soddisfa le aspettative dell'acquirente. • L'oggetto ha dei piccoli graffi ed è pubblicizzato come usato.	b. Un oggetto non è Notevolmente non conforme alla descrizione se è sostanzialmente simile alla descrizione del venditore. Fatto salvo il diritto di recesso per i consumatori nei contratti a distanza, di seguito sono riportati alcuni esempi non esaustivi di casi in cui un oggetto non differisce notevolmente dalla descrizione (quindi, l'oggetto non rientra nella definizione di "SNAD" ("Significantly not as described", ovvero "Notevolmente non conforme alla descrizione") e non è coperto dal Programma Protezione Acquirenti: • Eventuali difetti dell'oggetto sono stati correttamente descritti nell'inserzione. • L'oggetto è stato descritto correttamente ma l'utente non intende più acquistarlo una volta ricevuto. • L'oggetto è stato descritto correttamente, ma non soddisfa le aspettative dell'acquirente. • L'oggetto ha dei piccoli graffi ed è pubblicizzato come usato.
--	---

33. Nella nuova versione della clausola n. 13.9 è stata cancellata la frase con la doppia negazione: "Un oggetto non è Notevolmente non conforme alla descrizione se è sostanzialmente simile alla descrizione del venditore. Di seguito sono riportati alcuni esempi non esaustivi:[...]". E' stata inserita l'indicazione in base alla quale, a prescindere dalla fruizione del PPA, è fatto

salvo l'esercizio del diritto di recesso per i consumatori nei contratti a distanza.

Legislazione e foro giurisdizionale competente

34. La modifica apportata dal professionista nella versione da ultimo integrata, distingue i due profili diversi affrontati nella Sezione 14, dedicata alla legge applicabile e al Foro giurisdizionale competente, tanto nei riguardi dei rapporti controversi tra professionisti, quanto in quelli insorti tra PayPal e i consumatori.

Art. 14.3. Legge applicabile e giurisdizione

14.3 Versione originaria	14.3 Nuova formulazione proposta
Art. 14.3. Legge applicabile e giurisdizione <i>Le presenti Condizioni d'uso e la relazione tra l'utente e PayPal sono regolati dalla legge inglese. Gli eventuali reclami non risolti in altro modo saranno devoluti alla competenza non esclusiva dei tribunali inglesi risultante da o associata alle presenti Condizioni d'uso o alla fornitura dei Servizi PayPal, senza pregiudicare il diritto dell'utente di adire il competente tribunale del Lussemburgo.</i>	Art. 14.3. Legge applicabile e giurisdizione <i>Le presenti Condizioni d'uso e la relazione tra l'utente e PayPal sono regolati dalla legge inglese. Tuttavia, se sei un consumatore, nessuna previsione delle presenti Condizioni d'uso è suscettibile di privarti della protezione assicurata dalle disposizioni inderogabili di diritto italiano (in particolare quelle che tutelano i diritti dei consumatori). Gli eventuali reclami non risolti in altro modo saranno devoluti alla competenza non esclusiva dei tribunali inglesi risultante da o associata alle presenti Condizioni d'uso o alla fornitura dei Servizi PayPal, senza pregiudicare il diritto dell'utente di adire il competente tribunale del Lussemburgo.</i>

35. Il nuovo testo della clausola concernente la legge applicabile ha stralciato la parte relativa alle controversie eventualmente insorte che, invece, è stata inserita nel punto successivo di cui al n. 14.4, sulla giurisdizione.

Art. 14.4. Giurisdizione dei tribunali ordinari

14.4 Versione originaria	14.4 Nuova formulazione proposta
14.4. Giurisdizione dei tribunali ordinari <i>Quanto espresso sopra non pregiudica il diritto di PayPal di adire il competente tribunale italiano o di chiedere l'emissione di un decreto ingiuntivo per il pagamento delle tariffe.</i>	14.4. Giurisdizione dei tribunali ordinari <i>Gli eventuali reclami tra noi e gli operatori commerciali non risolti in altro modo saranno devoluti alla competenza non esclusiva dei tribunali inglesi risultante da o associata alle presenti Condizioni d'uso o alla fornitura dei Servizi PayPal, senza</i>
	<i>pregiudicare il diritto dell'operatore commerciale di adire il competente tribunale del Lussemburgo.</i> <i>Quanto espresso sopra non pregiudica il diritto di PayPal di adire il competente tribunale italiano o di chiedere l'emissione di un decreto ingiuntivo per il pagamento delle tariffe dovute dagli operatori commerciali.</i>

36. La clausola 14.4, sulla giurisdizione competente, come specificato da Paypal, afferisce esclusivamente alle relazioni commerciali e alle controversie intercorse con gli operatori commerciali. Il nuovo articolo 14.4 è, quindi, diviso in due parti, la prima (già contenuta nell'art. 14.3) relativa alla competenza dei tribunali inglesi per i rapporti *business to business*, e la seconda relativa alla facoltà di PayPal di richiedere un decreto ingiuntivo ai tribunali italiani nei confronti degli operatori commerciali.

14.5. Consumatori

14.5 Versione originaria	14.5 Nuova formulazione proposta
<i>Con riferimento alle controversie con i consumatori, trova applicazione la relativa normativa non derogabile sulla giurisdizione e la legge applicabile.</i>	<i>Con riferimento alle controversie con i consumatori, trova applicazione la relativa normativa non derogabile sulla giurisdizione e la legge applicabile. Il foro del luogo residenza o domicilio del consumatore è quello competente sulle controversie che coinvolgono i consumatori.</i>

37. Circa i tempi di implementazione delle Condizioni d'uso modificate,

PayPal con comunicazione del 5 gennaio 2016 ha reso noto che la nuova versione delle Condizioni d'uso, di cui verrà dato annuncio via email agli utenti, è stata già pubblicata online in pari data in calce alla versione corrente e che dal 23 marzo 2016, tenuto conto del preavviso di 60 giorni per la comunicazione ai propri utenti, ai sensi dell'art. 44 della Direttiva 2007/64/CE, nonché dell'art. 118, comma 2, del T.U.B, sostituirà definitivamente quella attualmente in vigore (indirizzo di pubblicazione: (<https://www.paypal.com/it/webapps/mpp/ua/useragreement-full>)).

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

38. Preliminarmente e in via generale si osserva che, come ribadito dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea⁸, il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole abusive/vessatorie istituito dalla direttiva 93/13/CEE – il cui recepimento è attualmente contenuto negli articoli 33 e seguenti 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 livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse”*. In considerazione di ciò, la Corte di Giustizia⁹ ha recentemente ribadito che il principio di chiarezza, trasparenza e comprensibilità delle clausole contrattuali non concerne soltanto il piano formale e grammaticale ma deve essere inteso in senso estensivo in modo che il consumatore possa valutare, sulla base di criteri precisi ed intelligibili, anche le conseguenze economiche che gli derivano dall'adesione al contratto.

39. Preliminarmente, inoltre, si rileva che il soggetto destinatario del presente provvedimento è la sola società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., tenuto conto che le condizioni d'uso sono redatte dalla suindicata società e che il rapporto contrattuale si instaura direttamente tra Paypal Europe e gli utenti del sistema Paypal.

40. Le clausole indicate al precedente punto II presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, *p)*, *t)* e *u)*, nonché di contrarietà all'art. 35, comma 1, del Codice

⁸ In proposito cfr. Corte di Giustizia, sentenza 30 maggio 2013 in causa C-488/11 (cfr. pt.31); sentenza 14 giugno 2012 in causa C-618/10, sentenza 21 febbraio 2013 in causa C-472/11. Tale principio risulta da ultimo ripreso e confermato dalla sentenza 30 aprile 2014, in causa C-26/13 (cfr. pt. 39 e 72).

⁹ Così Corte di Giustizia 30 aprile 2014, in causa C-26/13, sopra citata.

del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato rappresentato a Paypal che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà richiamando l'onere del professionista di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

41. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e descritta nel **punto II.** del presente provvedimento, valutando anche le modifiche delle clausole che Paypal ha attuato nel corso del procedimento con riferimento particolare alla versione prodotta con le memorie pervenute il 29 dicembre 2015.

Il Programma Protezione Acquisti

42. La clausola di cui al **punto 13.9, lettera b)**, delle condizioni d'uso, nello stabilire la fattispecie relativa a quando *“Un oggetto non è Notevolmente non conforme alla descrizione”*, ai fini dell'applicazione del programma protezione acquisti e, quindi dell'esercizio del diritto del consumatore ad essere rimborsato, riporta *“alcuni esempi non esaustivi”*. In particolare, la clausola, nel qualificare in modo confuso attraverso due negazioni quando un prodotto acquistato on line è conforme alla descrizione, ovvero *“...non è Notevolmente non conforme alla descrizione”*, assume il carattere di vessatorietà tenuto conto che riserva a Paypal il potere di effettuare in modo ampiamente discrezionale l'accertamento di conformità del bene venduto on line da un terzo. Tale clausola si pone in contrasto con gli art. 33, commi 1 e 2, lettera b), e p), e 35, comma 1, del Codice del Consumo in ragione del fatto che Paypal stabilisce, per disconoscere il programma protezione acquisti a favore dei consumatori con l'adozione di due negazioni, in modo confuso e generico quando un oggetto *“non è Notevolmente non conforme alla descrizione”*, ossia se non è *“materialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore”*, riportando poi solo alcuni esempi non esaustivi.

43. In assenza di una precisazione che faccia salvi i diritti contrattuali dei consumatori generalmente previsti dal Codice del Consumo (come ad esempio, il recesso e la garanzia legale di conformità) in caso di diniego del rimborso, lo squilibrio contrattuale prodotto dalla suindicata locuzione è riconducibile al margine di discrezionalità di accertamento assunto dal professionista circa la conformità del bene consegnato, rispetto a quello

oggetto dell'acquisto, nei casi non previsti dalla clausola.

44. Non è accoglibile l'eccezione sollevata dal professionista in ordine al ruolo di mero intermediario e fornitore dei servizi di pagamento offerti nelle transazioni commerciali a distanza tra venditore ed acquirente, tenuto conto che il PPA è previsto nel rapporto intercorrente tra Paypal e gli utilizzatori del servizio e direttamente instaurato coi titolari di un conto Paypal e non afferisce alla posizione neutrale di terzietà del professionista nel rapporto di acquisto tra venditore e consumatore acquirente; esso è strettamente connesso al rapporto contrattuale di fruizione del servizio di pagamento a distanza e, in un'ottica di protezione delle vendite e degli acquisti, è offerto da Paypal a fini di ulteriore garanzia e di sicurezza delle transazioni commerciali a distanza.

45. In tal senso, dunque, indipendentemente dalla gratuità del servizio del PPA, contrariamente a quanto eccepito dal professionista, la clausola contestata è censurabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera b) e p), nonché in contrasto con l'art. 35, comma 1, tenuto conto che, non solo, la doppia negazione utilizzata non è chiara né comprensibile nella sua formulazione in ordine alle ipotesi di fruizione o meno del PPA, ma appare nei termini lessicali utilizzati idonea a limitare, di fatto, la garanzia accordata con il PPA, in ordine alle ipotesi di applicazione del medesimo.

46. Con riguardo alla contrarietà all'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo, vale da ultimo richiamare la giurisprudenza della Corte di Giustizia e quella dei giudici nazionali nel senso di ritenere vessatorie quelle clausole oscure e incomprensibili, che proprio per questo alterano il sinallagma contrattuale del rapporto giuridico tra il professionista e il consumatore, con l'effetto di creare un significativo squilibrio contrattuale.¹⁰

¹⁰ In merito alla chiarezza delle clausole la Corte di Giustizia ha segnalato che "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" Corte di Giustizia 30 aprile 2014, in causa C-26/13. Nello stesso senso si esprime la casistica dell'Autorità, cfr. tra gli altri Prov. n. 24996 del 25/6/14 e prov. 25052 del 1/8/14. La centralità del criterio della trasparenza nell'ambito del giudizio di vessatorietà è sottolineata anche dalla giurisprudenza italiana. Si vedano, ad esempio, le considerazioni svolte nella sentenza del Tribunale di Roma del 21 gennaio 2000, in Foro it., 2000, I, 2045: "L'equivocità e non trasparenza della clausola (art. 1469 quater c.c.), [...] è essa stessa fonte di squilibrio tra le parti ed iniquità sostanziale aggravando l'asimmetria informativa già presente nei contratti per adesione [...]". Cfr. ancora sentenza della Corte d'Appello di Roma sez. II del 24 settembre 2002, in Foro it. 2003, I, 332: "Nel sottosistema dei contratti del consumatore la trasparenza è anzi uno strumento per il raggiungimento dell'equilibrio delle prestazioni contrattuali e rappresenta la soglia minimale al di sotto della quale la clausola deve essere senz'altro espunta, anche se attenga alla determinazione dell'oggetto e alla adeguatezza del corrispettivo dei beni e servizi: elementi, normalmente sottratti al giudizio di vessatorietà (art. 1469-ter,

47. Con riguardo al nuovo modello delle Condizioni d'uso, si rileva che il testo introdotto *ex novo* nella **clausola n. 13** chiarisce opportunamente come il Programma Protezione Acquirenti di PayPal sia un servizio aggiuntivo che non sostituisce le garanzie legali previste dalla legislazione applicabile a tutela dei consumatori: questi ultimi possono infatti usufruire delle norme in materia di garanzia legale di conformità dei beni forniti dal venditore e far valere i propri diritti ai sensi della menzionata normativa, anche quando Paypal non riconosce l'applicabilità del proprio Programma.

48. Nell'ottica di una lettura complessiva del gruppo di clausole rivedute e corrette dal professionista, si rileva che il nuovo testo della **clausola n. 13.9 lettera b) delle Condizioni d'uso**, nel fare salvo in ogni caso l'esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori nei contratti a distanza "*a prescindere dall'applicazione del PPA*", si pone nella stessa prospettiva. Tali precisazioni, insieme alla maggior chiarezza derivante dall'eliminazione della doppia negazione ("*non...notevolmente non conforme*") e alla modifica della definizione di "*notevole non conformità*" del prodotto acquistato (precisando la difformità sostanziale e non più materiale dalla descrizione dell'oggetto tramite la locuzione "*Un articolo è definito come 'Notevolmente non conforme alla descrizione' se è sostanzialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore [...]*"), alla lettera a) dello stesso Punto 13.9), consentono di superare le criticità connesse alla non esaustiva descrizione dei casi in cui il Programma non è riconosciuto perché la difformità non è significativa, casi che sembrano effettivamente difficili da prevedere e da indicare in via preventiva in maniera completa. Il consumatore infatti sarà ora reso edotto del fatto che in caso di negazione dell'applicazione del PPA nelle ipotesi non espressamente previsti avrà, comunque, il diritto a esperire tutti gli strumenti di tutela previsti in via generale dall'ordinamento.

49. Sul PPA la Società è venuta incontro alle osservazioni rilevate all'esito della consultazione pubblica con riguardo alla **clausola n. 13.4** riguardante il livello di copertura del servizio PPA che è stata oggetto di revisione, nell'ottica di una complessiva lettura del modello contrattuale in esame. E' stata, infatti, modificata l'attuale formulazione della clausola nella parte in cui prevedeva che "*PayPal potrebbe risolvere il reclamo a favore del venditore anche se l'acquirente non ha ricevuto la merce*", con la precisazione secondo la quale "*PayPal può chiedere al venditore di*

2° comma). Salva, s'intenda, la più radicale sanzione della nullità per indeterminabilità assoluta (artt. 1346 e 1418, 2° comma, c.c.)."

presentare la documentazione giustificativa comprovante che le merci sono state consegnate al compratore. Se il venditore presenta tali elementi di prova, PayPal può risolvere il reclamo in favore del venditore anche se l'acquirente sostiene, in assenza di elementi di prova decisivi, di non aver ricevuto quanto acquistato". In tal senso, si consente all'acquirente di produrre prove documentali volte a dimostrare l'assenza di consegna del bene acquistato, facoltà non concessa secondo la precedente formulazione della clausola, per cui il reclamo potrà essere risolto da PayPal in favore del soggetto che presenta elementi di prova a sostegno della sua tesi.

50. Le clausole da ultimo modificate ed integrate rimuovono i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento con riferimento alla clausola 13.9 lettera b).

Legislazione applicabile e il Foro giurisdizionale dei consumatori

51. Le clausole di cui ai punti **14.3, 14.4 e 14.5** delle condizioni d'uso si pongono nel loro complesso in contrasto con l'art. 33, commi 1 e 2, lettera *t*) e *u*), del Codice del Consumo in quanto determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto sotto l'aspetto della legislazione applicabile, della deroga imposta dal professionista alla competenza dell'Autorità giudiziaria, nonché del Foro competente.

52. In particolare secondo quanto stabilito dalla clausola **14.3**, qualsiasi soggetto, titolare di un conto Paypal, individuato nella clausola in esame con il termine generico "utente" (ossia, in base alla definizione data nella stesse condizioni d'uso, qualsiasi persona o soggetto che sottoscrive le Condizioni d'uso o che utilizza il servizio), nei rapporti giuridici intercorrenti con il professionista è costretto ad adire un foro inglese o lussemburghese.

53. La suindicata previsione contrattuale, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, è idonea a produrre uno squilibro nei rapporti con il professionista per i consumatori titolari di un conto Paypal alla luce degli eccessivi costi economici da sostenere per adire una giurisdizione straniera, incaricando un legale abilitato a patrocinare corti straniere con ulteriori aggravii di spese legali e processuali.

54. Tale previsione appare in diretto contrasto con la norma di cui all'art. 33, co. 2, lettera *u*), del Codice del Consumo che sancisce il carattere vessatorio di una clausola laddove il professionista stabilisce come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o

domicilio elettivo del consumatore.

55. La vessatorietà è aggravata dalla **clausola n. 14.4** delle Condizioni d'uso, attraverso la quale Paypal si attribuisce la facoltà di adire il competente tribunale italiano, e che risulta idonea a creare un significativo squilibrio contrattuale a danno del titolare di un conto Paypal. Al riguardo, si rileva che se, da un lato, il professionista si arroga la facoltà di adire un giudice nazionale, dall'altro lato, l'utente è limitato nell'esercizio di un'azione giudiziaria nei confronti di Paypal, non potendo quest'ultimo adire il foro territorialmente competente. In base alla suddetta disposizione contrattuale il consumatore sarebbe limitato nell'esercizio dei propri diritti processuali, essendo impossibilitato ad adire un giudice nazionale, tenuto conto che nelle controversie tra il professionista e gli acquirenti-consumatori è espressamente preclusa la possibilità di instaurare una controversia dinanzi ad un giudice nazionale, mentre è contrattualmente prevista la sola possibilità di adire genericamente i "*Tribunali inglesi*" o in alternativa il "*Tribunale del Lussemburgo*".

56. Contrariamente a quanto argomentato dalla Parte, la **clausola n. 14.4** contestata in avvio non chiarisce che l'azione giudiziaria dinanzi ad un tribunale italiano viene consentita oltre che a Paypal anche al consumatore, trattandosi di uno strumento legale di garanzia "aggiuntivo" rispetto ai mezzi di difesa previsti dall'ordinamento nazionale.

57. Il professionista attraverso le proprie argomentazioni difensive fornisce una mera interpretazione della clausola sostenendo, infatti, che anche i consumatori hanno comunque la possibilità di adire un giudice ordinario per ottenere un decreto ingiuntivo di pagamento da Paypal. In realtà, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, dalla lettura della **clausola n. 14.4**, non si evince in alcun modo che essa offre uno strumento giuridico di garanzia aggiuntivo rispetto a quelli previsti dall'ordinamento nazionale, che nel testo della clausola in esame sono sottaciuti. Peraltro, nella clausola interessata non viene precisato in alcun modo che è applicabile ai soli rapporti controversi tra Paypal e i professionisti.

58. Parimenti vessatoria nei confronti dei consumatori è la **clausola n. 14.5** delle Condizioni d'uso relativamente alle controversie insorte tra Paypal e i consumatori. Tale clausola, nel rinviare alla "*relativa normativa non derogabile sulla giurisdizione e la legge applicabile*", attraverso la genericità delle locuzioni utilizzate, risulta non chiara e in contrasto con le norme di cui al combinato disposto dell'art. 33, comma 2, lettere *t*) e *u*), del Codice del

Consumo.

Con riferimento particolare al Foro competente, si rileva che il carattere abusivo della clausola che stabilisce in modo generico un foro diverso da quello del luogo ove risiede il consumatore è ormai un principio pacifico e consolidato stabilito non solo dalla giurisprudenza di legittimità, ma anche dall’Autorità in numerose decisioni¹¹.

59. In conclusione, le **clausole n. 14.3, n. 14.4 e n. 14.5**, oggetto di verifica istruttoria, nel limitare la facoltà dei consumatori di opporre eccezioni, derogando alla competenza dell’autorità giudiziaria e nel prevedere un Foro territoriale diverso da quello di domicilio o di residenza dei consumatori, risultano in contrasto con gli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *t*) e *u*), del Codice del Consumo.

60. La nuova versione delle clausole in materia della legislazione applicabile e della giurisdizione territorialmente competente prodotta da Paypal il 29 dicembre 2016 reca previsioni più chiare e in linea con le disposizioni normative a tutela dei consumatori stabilite nell’art. 33, lettere *t*) e *u*), del Codice del Consumo e dalla normativa comunitaria in base all’art.

¹¹ Circa il Foro competente, per la prassi consolidata dell’Autorità, provv. n. 25018 del 09/07/2014 (CV1); provv. n. 24545 del 09/10/2013 (CV48); provv. n. 24543 del 09/10/2013 (CV46); provv. n. 24541 del 09/10/2013 (CV44); provv. n. 25242 del 19/12/2014 (CV89); provv. n. 25020 del 09/07/2014 (CV63); provv. n. 24547 del 09/10/2013 (CV50); provv. n. 24546 del 09/10/2013 (CV49); provv. n. 24544 del 09/10/2013 (CV47); provv. n. 24542 del 09/10/2013 (CV45); provv. n. 24400 del 11/06/2013 (CV33); provv. n. 25052 del 01/08/2014 (CV92); provv. n. 24401 del 11/06/2013 (CV34); provv. n. 24959 del 05/06/2014 (CV101); provv. n. 24540 del 09/10/2013 (CV6); provv. n. 24399 del 11/06/2013 (CV27); provv. n. 25244 del 19/12/2014 (CV114). Si ricorda, inoltre, l’orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l’altro, Cass. civ. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. civ. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. civ. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che “La disposizione dettata dall’art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta nel senso che il legislatore, nelle controversie tra consumatore e professionista, ha stabilito la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all’art. 20 c.p.c. (...)”. Per quanto concerne l’orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone “al consumatore l’obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunciare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l’effetto di sopprimere o limitare l’esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell’allegato della direttiva [93/13/CEE]”.

17 del Regolamento (UE) n. 1215/2012.

61. Infatti, si rileva che in tema di legislazione applicabile e di Foro giurisdizionale competente la nuova versione di cui ai punti 14.3. e 14.4. stabilisce una distinzione tra le due tematiche e tra le controversie eventualmente insorte tra PayPal e gli operatori commerciali nei rapporti commerciali tra professionisti (cosiddetti B2B), rispetto alle controversie insorte con i consumatori, trattate invece nel punto n. 14.5 che, come riformulato, tiene conto espressamente del Foro del luogo di residenza del consumatore per la risoluzione delle liti giudiziali. In tal modo appaiono rimossi i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell'istruttoria.

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

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *e p*), *t*) ed *u*), del Codice del Consumo, in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, nonché contrarie all'art. 35, comma 1;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché già diffuse sul sito del professionista dal 5 gennaio 2016 e vigenti a partire dal 23 marzo 2016, non risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *p*), *t*) e *u*), del Codice del Consumo e sono conformi all'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito internet dell'Autorità e sulla home page del sito internet di Paypal, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Paypal abbia la durata di dieci giorni consecutivi tenuto conto dell'avvenuta implementazione delle nuove clausole contrattuali nel corso del procedimento attraverso la loro pubblicazione sullo

stesso sito; e che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori.

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto n. 13.9 delle Condizioni d'uso, della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., rubricata "*Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?*" e, in particolare, la lettera b) descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), p), nonché è contraria all'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui al punto n. 13.9 lettera b), integrata dalla nuova formulazione delle clausole nn. 13 (*Programma Protezione acquirenti*) e 13.4 (*livello di copertura offerto dalla PPA*), delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), p), né risulta contraria all'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola n. 14.3, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., rubricata "*legge applicabile e giurisdizione*", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere t) e u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la nuova formulazione della clausola n. 14.3, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere t) e u), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola n. 14.4, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. rubricata "*Giurisdizione dei Tribunali ordinari*",

descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t*) e *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la nuova formulazione della clausola n. 14.4, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t*) e *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che la clausola n. 14.5. delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. rubricata "*Consumatori*", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t*) e *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che la nuova formulazione della clausola n. 14.5 delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t*) e *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. pubblichi, a propria 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 dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.paypal.com/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 www.paypal.com/it;

c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere 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

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 24 febbraio 2016 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 5 agosto 2015, è stato avviato il procedimento CV140-*Paypal Europe & Paypal.it vincoli alla consegna*, nei confronti delle società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., Paypal Italia S.r.l. e Paypal SE (di seguito tutte individuate come Paypal).

[OMISSIS]

1. Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nel predetto modello contrattuale e di seguito trascritte:

A) Punto 13.9, lettera b) Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?

b. Un oggetto non è Notevolmente non conforme alla descrizione se è sostanzialmente simile alla descrizione del venditore. Di seguito sono riportati alcuni esempi non esaustivi:

a. Eventuali difetti dell'oggetto sono stati correttamente descritti nell'inserzione.

b. L'oggetto è stato descritto correttamente ma l'utente non intende più acquistarlo una volta ricevuto.

c. L'oggetto è stato descritto correttamente, ma non soddisfa le aspettative dell'acquirente.

d. L'oggetto ha dei piccoli graffi ed è pubblicizzato come "usato".[sottolineature aggiunte]

B) Punto 14.3 Legge applicabile e giurisdizione.

Le presenti Condizioni d'uso e la relazione tra l'utente e PayPal sono regolati dalla legge inglese. Gli eventuali reclami non risolti in altro modo saranno devoluti alla competenza non esclusiva dei tribunali inglesi risultante da o associata alle presenti Condizioni d'uso o alla fornitura dei Servizi PayPal, senza pregiudicare il diritto dell'utente di adire il competente tribunale del Lussemburgo.

C) Punto 14.4 Giurisdizione dei tribunali ordinari.

Quanto espresso sopra non pregiudica il diritto di PayPal di adire il competente tribunale italiano o di chiedere l'emissione di un decreto ingiuntivo per il pagamento delle tariffe.

D) Punto 14.5 Consumatori.

Con riferimento alle controversie con i consumatori, trova applicazione la relativa normativa non derogabile sulla giurisdizione e la legge applicabile.

2. Tali clausole possono avere per oggetto o per effetto di:

- limitare l'applicazione del programma protezione acquisti (PPA), previsto dalla **clausola n. 13** delle Condizioni d'uso Paypal in caso di consegna di un bene difforme dalla descrizione, tenuto conto che il professionista disconosce il programma protezione acquisti a favore dei consumatori stabilendo, attraverso l'adozione di due negazioni, quando un oggetto "*non è Notevolmente non conforme alla descrizione*", ossia se non è "*materialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore*"¹. La confusione e l'oscurità del testo è, tra l'altro, aggravata dall'elenco di alcuni esempi non esaustivi, generando in capo alla società, in tal modo, un margine di discrezionalità e un potere di accertamento della conformità del bene consegnato, rispetto a quello oggetto dell'acquisto, ai fini del rimborso;
- determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto sotto l'aspetto della legislazione e giurisdizione applicabile (Legge inglese e giurisdizione delle Corti inglesi o, in alternativa, del Tribunale del Lussemburgo, **punto n. 14.3**), della deroga imposta dal professionista al principio del Foro competente, diverso da quello di residenza del consumatore (giurisdizione dei tribunali ordinari nazionali consentita solo per Paypal per ottenere decreti ingiuntivi, **punto n. 14.4**), nonché sulle controversie con i consumatori per i quali non vi è indicazione sulla competenza territoriale (**punto n. 14.5**). In base alle clausole diffuse nel mese di luglio 2015, si impone un aggravio significativo per i consumatori imponendo di adire un giudice straniero, diverso dal luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

[OMISSIS]

La nuova versione delle Condizioni d'Uso è stata prodotta da PayPal il 29 dicembre 2015.

[OMISSIS]

1. Circa i tempi di implementazione delle Condizioni d'uso

¹ Il Punto 13.9, lett. a), stabilisce che "Un articolo è definito come "Notevolmente non conforme alla descrizione" se è materialmente diverso dall'ultima descrizione ricevuta dal venditore prima del pagamento (che, solo per gli acquisti online, corrisponde alla descrizione dell'oggetto fatta dal venditore nell'annuncio)".

modificate, PayPal con comunicazione del 5 gennaio 2016 ha reso noto che la nuova versione delle Condizioni d'uso, di cui verrà dato annuncio via email agli utenti, è stata già pubblicata online in pari data in calce alla versione corrente e che dal 23 marzo 2016, tenuto conto del preavviso di 60 giorni per la comunicazione ai propri utenti, ai sensi dell'art. 44 della Direttiva 2007/64/CE, nonché dell'art. 118, comma 2, del T.U.B, sostituirà definitivamente quella attualmente in vigore (indirizzo di pubblicazione:

(<https://www.paypal.com/it/webapps/mpp/ua/useragreement-full>).

[OMISSIS]

1. Preliminarmente, inoltre, si rileva che il soggetto destinatario del presente provvedimento è la sola società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., tenuto conto che le condizioni d'uso sono redatte dalla suindicata società e che il rapporto contrattuale si instaura direttamente tra Paypal Europe e gli utenti del sistema Paypal.

2. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e descritta nel punto II. del presente provvedimento, valutando anche le modifiche delle clausole che Paypal ha attuato nel corso del procedimento con riferimento particolare alla versione prodotta con le memorie pervenute il 29 dicembre 2015.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), e p), t) ed u), del Codice del Consumo, in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, nonché contrarie all'art. 35, comma 1;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché già diffuse sul sito del professionista dal 5 gennaio 2016 e vigenti a partire dal 23 marzo 2016, non risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), p), t) e u), del Codice del Consumo e sono conformi all'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui al **punto n. 13.9** delle Condizioni d'uso, della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., rubricata “*Che cosa si intende per Notevolmente non conforme alla descrizione?*” e, in particolare, la lettera b) descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), p), nonché è contraria all'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che **la nuova formulazione della clausola di cui al punto n. 13.9 lettera b), integrata dalla nuova formulazione delle clausole nn. 13 (Programma Protezione acquirenti) e 13.4 (livello di copertura offerto dalla PPA), delle Condizioni d'uso** della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), p), né risulta contraria all'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la **clausola n. 14.3**, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., rubricata “*legge applicabile e giurisdizione*”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere t) e u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che **la nuova formulazione della clausola n. 14.3**, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere t) e u), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che **la clausola n. 14.4**, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. rubricata “*Giurisdizione dei Tribunali ordinari*”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere t) e u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la nuova formulazione della clausola n. 14.4, delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t) e u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che la clausola n. 14.5. delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A. rubricata **“Consumatori”**, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t) e u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che la nuova formulazione della clausola n. 14.5 delle Condizioni d'uso della società Paypal Europe s.à.r.l. et Cie S.C.A., nella versione prodotta in atti e pubblicata sul sito del professionista, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *t) e u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella