



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, 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 del 1° aprile 2016;

VISTO il proprio provvedimento del 11 gennaio 2017, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società Maggiore Rent S.p.A. e AVIS;

VISTO il proprio provvedimento del 17 maggio 2017, con il quale, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Maggiore Rent S.p.A. (di seguito Maggiore), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo.

In particolare, Maggiore opera attraverso il sito web <https://www.maggiore.it/>.

Nell'esercizio 2016 la società Maggiore Rent S.p.A. ha realizzato un fatturato pari a 151 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. La condotta oggetto di esame attiene alle modalità con le quali il professionista, da una parte, al momento del noleggio e/o ritiro dell'autovettura, blocca un considerevole importo a titolo di deposito cauzionale sulla carta di credito del cliente data a garanzia di eventuali danni arrecati all'autovettura noleggiata – senza fornire nel corso del processo di prenotazione informazioni chiare e di immediata comprensione sull'esistenza e sull'importo di tale deposito cauzionale – e, dall'altra, offre alcuni prodotti accessori volti a limitare la responsabilità per danni al fine di ridurre l'importo del medesimo deposito cauzionale.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 16 gennaio 2017 è stato comunicato alla società Maggiore Rent S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS10620, per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In data 16 gennaio 2017 sono state effettuate ispezioni presso le sedi delle società Maggiore Rent S.p.A., AVIS Budget Italia S.p.A. (nella sua qualità di soggetto controllante di Maggiore)¹ e presso l'unità operativa Maggiore presso l'aeroporto di Fiumicino (RM).

La società Maggiore ha inviato memorie in data 21 febbraio e 12 giugno 2017.

In data 22 marzo 2017 Maggiore è stata sentita in audizione.

In data 17 maggio 2017 è stata comunicata a Maggiore la proroga di 30 giorni del termine di conclusione del procedimento.

¹ Maggiore Rent S.p.A. è interamente controllata da Maggiore Finanziaria di Partecipazioni S.r.l., quest'ultima interamente controllata da Maggiore S.r.l., a sua volta interamente controllata da AVIS BUDGET ITALIA S.p.A..

In data 23 maggio 2017 è stato comunicato a Maggiore il termine di conclusione della fase istruttoria.

In data 12 giugno 2017 è pervenuta la memoria finale da parte della società Maggiore Rent S.p.A..

In data 12 giugno 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo. Il parere è pervenuto in data 13 luglio 2017.

2) Le evidenze acquisite

4. Deve preliminarmente essere evidenziato che il professionista include, nella propria offerta di noleggio, una copertura assicurativa base la quale, secondo il più generale principio della Responsabilità Civile Auto, tutela il consumatore nel caso di danni involontariamente provocati ai terzi durante il periodo di noleggio e/o furti del veicolo.

5. In tale prospettiva, le *“Condizioni generali di noleggio”* – rinvenibili attraverso un *link* dall'*homepage* del sito *web* del professionista, nonché durante l'iter di prenotazione – all'art. 3 chiariscono che *“Tutti i veicoli sono coperti da assicurazione R.C.A. a norma delle vigenti leggi. La R.C.A. dei veicoli di Maggiore, garantisce la copertura assicurativa della Responsabilità Civile nei confronti di terzi con riferimento a persone, cose (escluse quelle trasportate), animali”*.

Segue: la presentazione della franchigia danni e furto

6. Con riferimento ai rischi inerenti a danni all'autovettura ovvero al furto della medesima il professionista non stipula alcuna assicurazione, mentre nei rapporti commerciali con il consumatore prevede una franchigia, ovvero una somma massimale della quale il consumatore potrà essere ritenuto responsabile.

7. Laddove la prenotazione avviene attraverso il sito *web* di Maggiore, le *“Condizioni generali di noleggio”*, all'art. 2 (recante *“Modalità e tempi di pagamento del nolo”*), evidenziano che all'atto del noleggio *“sarà in ogni caso richiesta all'intestatario della lettera di noleggio una Carta di Credito a lui intestata quale garanzia di eventuali costi aggiuntivi che potranno derivare dal noleggio stesso”*. Non viene, tuttavia, esplicitamente evidenziata la necessità di bloccare una determinata somma sulla carta medesima.

8. Inoltre, nell'articolo 3 è chiarito che *“Il massimale unico e complessivo è indicato nel Tariffario Maggiore”*. Quest'ultimo, rinvenibile con un *link* dall'*homepage* del sito *web* del professionista, riporta gli importi delle quote di addebito massime (ossia, della franchigia) sia per eventuali danni che per eventuali furti dell'autovettura presa a noleggio.

9. In particolare, l'importo della franchigia viene definito dal professionista e distinto per i sette gruppi di vetture disponibili, secondo la tabella riportata di seguito (nella quale le vetture di alta gamma sono riconducibili ai gruppi J-Z-M ed R e i modelli base ai gruppi A-B):

| <i>Gruppo</i> | <i>FTP - quota addebito furto eliminabile</i> | <i>Gruppo</i> | <i>FCD - quota addebito danni eliminabile</i> |
|---------------|---|---------------|---|
| A-B | 1.800 | A-B | 800 |
| C | 1.800 | C | 800 |
| D-E | 1.800 | D-E | 800 |
| O-F-K | 2.200 | O-F-K | 1.000 |
| G-Y-H | 2.500 | G-Y-H | 1.300 |
| J-Z-M | 2.500 | J-Z-M | 1.300 |
| R | 2.800 | R | 1.600 |

Segue: la sottoscrizione del “Rental Agreement” e della clausola relativa ai “Delayed Charges”

10. Una volta al *desk* per il ritiro dell'autovettura prenotata *online*, il consumatore è tenuto alla sottoscrizione di un *“Rental Agreement”*, ossia il contratto tra professionista e cliente. Il *Rental Agreement* definisce sinteticamente le principali caratteristiche del rapporto tra le parti contraenti (tipologia vettura, durata del noleggio, ecc.).

11. Tra le previsioni del *Rental Agreement*, in particolare, vi è quella per cui il consumatore accetta e sottoscrive il c.d. *“Agreement for Delayed Charges”*, in base al quale il medesimo consumatore riconosce e accetta eventuali spese future (carburante, danni all'autovettura non coperti o individuati dopo la riconsegna del veicolo, multe, ecc.), ed il consumatore autorizza espressamente il noleggiatore ad addebitargli tali spese sulla propria carta di credito².

² In originale nel testo *“I acknowledge and accept future expenses: petrol, damages not covered or found after the drop off of the vehicle. fines, management expenses due for noticing driver's data to the Municipality, Authorities or Toll Road Authority and I authorize the car hire to charge my credit card”*. Cfr., tra gli altri, il documento denominato *“R__2016_RENT_CONTRATTI_ROI05729”* acquisito presso l'agenzia Maggiore di Fiumicino.

Segue: Il deposito cauzionale

12. Fino al 1° gennaio 2017, in aggiunta alla sottoscrizione del suddetto “*Agreement for Delayed Charges*” Maggiore ha richiesto ai propri clienti, sulla relativa carta di credito, il blocco di un determinato importo a titolo di deposito cauzionale, ad ulteriore garanzia di un corretto utilizzo dell’autovettura data a noleggio.

13. L’attività istruttoria ha fatto emergere come il professionista abbia nel tempo modificato l’importo del deposito cauzionale. In particolare, a far data almeno da febbraio 2014 e fino a giugno 2016, il deposito cauzionale veniva determinato nel modo seguente: *Deposito = importo del nolo presunto + 400 € o maggior cifra richiesta a discrezione del Locatore.*

14. Tale modalità di determinazione dell’importo del deposito, tuttavia, nella misura in cui prevedeva un’ampia discrezionalità del singolo agente nella determinazione dell’importo finale, è stata monitorata con attenzione da parte del professionista. Ed infatti, dai documenti in atti emerge la consapevolezza, in capo a Maggiore, delle lamentele rappresentate dai consumatori a fronte della necessità di dover bloccare un deposito cauzionale per il ritiro dell’auto.

15. In tale prospettiva, ad esempio, rileva una *mail* interna del 9 dicembre 2014 – avente ad oggetto “BLOCCO PLAFOND”³ – la quale riporta che l’ufficio del “Corporate Sales” di Maggiore (ossia l’ufficio vendite, n.d.r.) riferisce di una serie di segnalazioni in cui i clienti lamentavano che un importo elevato nel blocco del *plafond* – ragionevolmente attribuibile alla mancanza di parametri oggettivi nel calcolo dell’importo – aveva di fatto “*asciugato il livello di credito della carta di credito personale. Creato difficoltà nella gestione dell’attività professionale o vacanziera*”.

16. Ad esito delle suddette “segnalazioni” da parte dei consumatori in merito alla necessità di dover bloccare un elevato importo sulla propria carta di credito, gli uffici di Maggiore avrebbero analizzato i singoli casi, notando “*la mancanza di un indicatore comune per la costruzione del blocco Plafond*”, ossia di un metodo di calcolo omogeneo del deposito, con la conseguenza per cui “*gli importi richiesti, dall’agenzia, sono molto personalizzati*”.

17. In un siffatto contesto, Maggiore ha ritenuto opportuno istituire un gruppo di lavoro interno che, ad esito del lavoro svolto, ha “*strutturato uno schema per standardizzare l’importo di blocco plafond tenendo conto di*

³ Cfr. doc. 11.1.43 agli atti del fascicolo.

diverse caratteristiche". Nel documento allegato alla *mail*⁴, redatto dal citato "gruppo di lavoro", si legge che uno degli obiettivi del gruppo è "Evitare che il blocco plafond assorba il potenziale totale di credito della carta del cliente" (enfasi aggiunta), ciò ad evidenziare la piena consapevolezza, in capo a Maggiore, del fatto che il deposito elevato, creando difficoltà nel consumatore, potesse di fatto rappresentare una leva commerciale per la vendita di servizi accessori in grado di ridurre l'importo.

18. A far data da giugno 2016, ad esito del lavoro svolto dal gruppo interno a Maggiore, il professionista ha proceduto a determinare l'importo del deposito cauzionale in modo omogeneo, ma procedendo a raddoppiare l'importo aggiuntivo richiesto rispetto al presunto nolo/carburante/accessori, che è passato da 400 a 800 euro, mentre non viene richiesto nel caso di acquisto delle coperture da parte del cliente.

Nella tabella seguente sono riportate le istruzioni definite per tutte le tipologie di noleggi:

| | Importo deposito |
|---|--|
| <i>Caso A (noleggi non prepagati e senza l'acquisto delle coperture da parte del cliente)</i> | importo presunto nolo + carburante + accessori + 800 € |
| <i>Caso B (noleggi non prepagati e con l'acquisto delle coperture da parte del cliente)</i> | importo presunto nolo + carburante + accessori |
| <i>Caso C (noleggi PREPAGATI senza acquisto di coperture)</i> | carburante + accessori + 800 € |
| <i>Caso D (noleggi PREPAGATI con acquisto di coperture)</i> | carburante + accessori |

19. In altri termini, Maggiore ha, da un lato, voluto trovare un criterio omogeneo ed oggettivo di determinazione del deposito, eliminando del tutto la discrezionalità in capo agli agenti territoriali; dall'altro lato, ha tuttavia aumentato l'importo del deposito stesso, così da "compensare", in qualche modo, la minore discrezionalità del criterio neo-introdotta rispetto a quello precedentemente utilizzato dalle singole stazioni.

20. Da ultimo, a far data dal 1° gennaio 2017, l'importo del deposito cauzionale è stato portato (per i noleggi c.d. prepagati, ossia acquistati *online* attraverso il sito *web* del professionista) ad una somma pari al solo costo del carburante⁵.

21. A tale riguardo, rileva anche una mail interna a Maggiore⁶ nella quale si commenta la decisione dell'Autorità in merito al procedimento PS10214,

⁴ Cfr. doc. 11.1.51 agli atti del fascicolo.

⁵ Il deposito cauzionale è invece pari all'importo del presunto nolo + carburante con riferimento ai noleggi non prepagati.

⁶ Cfr. doc. 11.1.33 agli atti del fascicolo.

chiuso con sanzione nei confronti della società di autonoleggio Goldcar per aver posto in essere una condotta analoga a quella in esame. Nella mail - del 28 dicembre 2016, ossia pochi giorni prima che Maggiore decidesse di azzerare il deposito cauzionale - il direttore operativo, trasmettendo il provvedimento Goldcar all'a.d. della società, scrive al medesimo che da lì a breve l'avrebbe aggiornato circa i "blocchi sulle carte", ossia i depositi.

In particolare, egli osserva che, mentre AVIS Budget non richiede alcun deposito, Maggiore dovrebbe ancora avere un deposito di 400 €

A tal proposito, conclude, "se così fosse domani inoltriamo subito cambio di strategia".

Segue: I prodotti accessori per la riduzione del deposito cauzionale

22. Al cliente Maggiore viene anche offerta la possibilità di ridurre l'importo del suddetto deposito cauzionale, acquistando un "prodotto accessorio" suscettibile di limitare la responsabilità del cliente (in merito ad eventuali danni e/o furti ovvero proprio a quei rischi per i quali è il locatore a definire la responsabilità massima del cliente, attraverso la franchigia). Tali prodotti accessori sono offerti ancora oggi al consumatore, nonostante l'annullamento del deposito cauzionale, trattandosi per l'appunto di prodotti limitativi della responsabilità del consumatore. In particolare, laddove l'acquisto avvenga *on line*, attraverso il sito web Maggiore, una volta che il cliente ha selezionato le caratteristiche essenziali del servizio di noleggio desiderato (città, agenzia, data e ora di ritiro ed agenzia, data e ora di riconsegna), per ogni tipologia di vettura disponibile il medesimo sito web mostra un box informativo recante l'opzione "Aggiungi coperture". Selezionando tale opzione, al cliente viene data la possibilità di:

- eliminare totalmente la propria responsabilità in caso di furto del veicolo (prodotto "STP");
- eliminare totalmente la propria responsabilità in caso di danni (prodotto "SKO");
- eliminare totalmente la propria responsabilità in caso di danno e in caso di furto (prodotto "STK").

23. Il costo giornaliero dei suddetti prodotti accessori risulta elevato ed è riportato nella tabella seguente⁷:

⁷ Cfr. doc. 14.1.7. agli atti del fascicolo.

| GRUPPO AUTO | STP <i>Euro al giorno</i> | SKO <i>Euro al giorno</i> | STK <i>Euro al giorno</i> |
|-------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| A-B | 15,65 | 17,55 | 21,90 |
| C-1 | 16,30 | 18,25 | 22,80 |
| I-D-E | 16,90 | 18,95 | 23,65 |
| O-F-K | 17,20 | 19,30 | 24,10 |
| G-Y-H | 18,00 | 20,15 | 25,20 |
| J-Z-M | 18,80 | 21,05 | 26,30 |
| R | 18,80 | 21,05 | 26,30 |

24. Il prodotto STP annulla il deposito cauzionale ed elimina totalmente la responsabilità in caso di furto del veicolo, fatta eccezione per i furti avvenuti in Campania, Puglia, Basilicata, Molise, Calabria e Sicilia per i quali la quota di addebito-furto non viene totalmente eliminata ma ridotta ad importi minimi (variabili tra i 200 euro, per le prime 4 classi di autoveicoli, e i 400 euro, per le ultime 3 classi).

Analogamente, l'acquisto del prodotto accessorio SKO elimina totalmente la quota di addebito danni, fatta eccezione per i noleggi aventi inizio in Campania, Puglia, Basilicata e Molise per i quali la quota di addebito danni non viene totalmente eliminata ma ridotta ad importi minimi (cfr. *supra*).

25. Quanto al fatturato associabile a tali prodotti accessori, il professionista ha fornito i seguenti dati⁸:

| ANNO 2015 | <i>Numero contratti di noleggio nei quali è stato acquistato un prodotto accessorio</i> | <i>Fatturato realizzato dalla relativa vendita (in euro)</i> |
|-----------|---|--|
| Coperture | [300.000-400.000] | [10 milioni-20 milioni] |

| ANNO 2016 | <i>Numero contratti di noleggio nei quali è stato acquistato</i> | <i>Fatturato realizzato dalla relativa vendita (in euro)</i> |
|-----------|--|--|
| Coperture | [400.000-500.000] | [10 milioni-20 milioni] |

Segue: la strategia commerciale di Maggiore e l'importanza dei "servizi accessori"

26. L'offerta di questi prodotti accessori avviene tipicamente al *desk* del professionista al momento del ritiro dell'autovettura da parte dei consumatori, in quanto ampia parte dei noleggi viene acquistata da questi attraverso siti *web* di *broker* e/o comparatori dei servizi di autonoleggio.

In particolare per Maggiore, le procedure di vendita al *desk* seguono specifiche regole contenute nella c.d. "*Wheel*", ossia un supporto per gli

⁸ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

addetti al *desk* contenente i passaggi da seguire e le frasi da utilizzare anche al fine di proporre i prodotti accessori al cliente.

27. Le risultanze in atti evidenziano l'importanza attribuita da Maggiore alla vendita di servizi accessori al prodotto principale.

In tale ottica rileva anzitutto il punto 4 della citata *Wheel*, relativo alle "Opzioni di copertura", in base al quale viene stabilito il principio per cui la prima proposta da fare al cliente, una volta al *desk* per il ritiro dell'auto, è sempre ed in ogni caso la prospettazione della copertura assicurativa più completa; tale pacchetto deve essere proposto attraverso l'utilizzo di una formula "assertiva" che propone il "Pacchetto di Copertura Completo" in modo da poter beneficiare di "un viaggio davvero rilassante".

28. Nella medesima prospettiva rileva poi una *mail* del 3 maggio 2016, inviata dal Responsabile per l'Europa del servizio *Customer Care* di AVIS all'amministratore delegato di Maggiore⁹. In tale *mail* si allega uno schema relativo ai comportamenti da tenere per quei clienti che hanno già acquistato (tramite *broker*) una copertura assicurativa. In particolare, gli addetti al *desk* dovrebbero chiaramente indicare ai clienti che "la scelta migliore" è quella di "completare il pacchetto di protezione". La vendita di prodotti limitativi della responsabilità dovrebbe essere facilitata dalla prospettazione, al cliente, di una maggiore tranquillità: si suggeriscono, a tal proposito, espressioni da utilizzare al *desk* tra le quali: "per una piccola differenza di \$ ___ al giorno [...], si ha piena tranquillità della mente", o ancora "per una piccola differenza di \$ ___ al giorno [...], non hai niente di cui preoccuparti"¹⁰.

29. Fra le diverse e molteplici istruzioni date al personale al *desk* nel presentare il pacchetto di protezione completa, va evidenziato come il professionista indichi il fatto che il deposito (talora definito tecnicamente *Excess*) si azzeri. In particolare, il personale al *desk* deve riportare al consumatore che "Il nostro pacchetto di protezione completa copre il veicolo con un deposito nullo"¹¹.

La strategia di vendita, che viene poi cambiata a partire dal 1° gennaio 2017, individua nell'azzeramento del deposito cauzionale una leva commerciale per la vendita al *desk* dei servizi accessori, in ragione delle potenziali

⁹ Cfr. doc. 11.1.29 agli atti del fascicolo.

¹⁰ In originale nel testo "Alongside what you've already taken, complete the package by taking cover for your passengers and some of your personal belongings along with d extended roadside assistance (RSN) – for a small difference of \$___ per day this way, you have complete peace of mind with a primary cover" e "Alongside what you've already purchase, complete the package by taking our for a small difference of \$___ per day – for a small difference of \$___ per day this way, you have nothing to worry about".

¹¹ In originale nel testo "Our Complete Protection Package covers the vehicle with zero excess" (cfr. Doc. 11.1.78).

difficoltà del cliente a bloccare un determinato importo sulla propria carta di credito (cfr. *supra*, § 14 e ss.).

Segue: gli obiettivi commerciali

30. Ciò premesso, l'attività istruttoria ha evidenziato come Maggiore si ponga degli obiettivi commerciali dalla vendita di prodotti accessori, da realizzare anche attraverso un sistema di incentivi rivolto al personale al *desk*. Più precisamente, dai documenti in atti emerge come il professionista fissi *ex ante* degli obiettivi di vendita dei prodotti accessori, tra i quali rientrano i prodotti limitativi della responsabilità del cliente.

In tale direzione, ad esempio, deve leggersi la *mail* del 29 maggio 2016 inviata dall'amministratore delegato di Maggiore al direttore operativo Maggiore ed avente ad oggetto "2016 Goals for My Progress", ossia gli obiettivi commerciali per il 2016. In tale mail si legge che "Ancillary revenue per rental day [...] [omissis]€ [omissis]€ (+[omissis]% vs plan - +[omissis]% vs PY)", ossia i ricavi derivanti dalla vendita di prodotti accessori sono stati superiori del [omissis]% rispetto al "piano" programmato (e del [omissis]% rispetto all'anno precedente, indicato con l'acronimo "PY")¹².

31. Altrettanto rilevante è un foglio Excel rinvenuto presso l'agenzia Maggiore di Fiumicino, denominato "Obiettivi giornalieri Maggiore"¹³, il quale riporta alcune indicazioni in merito agli "obiettivi fisici giornalieri" dell'agenzia stessa. In particolare, rileva l'indicazione secondo cui, a fronte del fatto che "domani nella stazione sono previste 100 uscite, per 100 gg di noleggio", viene fissato *a priori* un obiettivo commerciale ben preciso, ossia la vendita del "primo pacchetto" (ossia, la copertura più completa) nel [omissis]% dei casi (mentre tale obiettivo scende al [omissis]% con riferimento al secondo pacchetto). Il raggiungimento di tale obiettivo viene fisicamente monitorato attraverso un sistema peculiare: a ciascuno degli impiegati al *desk* vengono consegnati alcuni "foglietti" cartacei riportanti l'indicazione "1' PACCHETTO" o "2' PACCHETTO". Il responsabile dell'agenzia, nel corso del turno di ciascun dipendente, osserverà quanti foglietti hanno i singoli dipendenti in modo da capire a fine giornata se hanno raggiunto o meno gli obiettivi.

¹² Cfr. doc. 11.1.68 agli atti del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. 14.1.28 agli atti del fascicolo.

32. Al fine di incrementare il più possibile le vendite al *desk* di servizi accessori, il professionista ha ideato una sorta di “*Sistema incentivante*” alla vendita di coperture facoltative, del quale si parla compiutamente, tra gli altri casi, nella *mail* inviata dalla Responsabile Gestione e Sviluppo Risorse Umane di Maggiore – in data 31 luglio 2015 – alle stazioni territoriali Maggiore di Venezia, Milano, Roma, Napoli e Catania¹⁴. Nella *mail*, avente ad oggetto “*Incentivazione sulla Vendita di coperture facoltative presso le Agenzie Dirette*”, si legge che, a far data dal 1 agosto 2015, “*verrà lanciato il nuovo piano incentivi per gli Impiegati di Banco. Il nuovo schema è allineato ai nostri obiettivi strategici di crescita su "ancillary sales" ed è stato rivisto per garantire semplicità, trasparenza ed attitudine corretta*”. In allegato alla *mail* si trova un *file* PDF che riporta gli “*Obiettivi*” e lo “*Schema Incentivi*” riferiti alle “*Vendite al Banco*”: con specifico riferimento alle “*Coperture*” si legge che l’obiettivo è “*Incentivare gli Impiegati di Banco a generare più fatturato sulle coperture attraverso la vendita congiunta di prodotti*” (enfasi aggiunta).

Segue: le segnalazioni ricevute

33. Tanto premesso, le segnalazioni in atti evidenziano come l’importo del deposito cauzionale non sarebbe correttamente segnalato nei termini contrattuali, e inoltre la sua entità talora non permetterebbe di ritirare l’autovettura già noleggiata *online*, essendo superiore al massimale standard di alcune carte di credito.

34. A fronte delle suddette difficoltà, secondo i segnalanti, gli addetti al *desk* prospetterebbero al consumatore (spesso con modalità insistenti) la possibilità di ridurre significativamente l’importo del deposito cauzionale attraverso l’acquisto di prodotti accessori: l’acquisto di tali prodotti sarebbe, secondo i segnalanti, una scelta obbligata che non avrebbero altrimenti preso, dettata solo dall’esigenza di procedere al noleggio dell’autovettura e contestualmente di mantenere una qualche disponibilità nella carta di credito, bloccando una somma inferiore a titolo di deposito cauzionale.

35. In tale prospettiva, ad esempio, rileva quanto evidenziato da un consumatore che, a fronte di una disponibilità di 1.000 euro sulla propria carta di credito, era impossibilitato a ritirare l’auto già noleggiata *online*, essendo il deposito cauzionale pari a 1.600 euro. Pertanto, il consumatore

¹⁴ Cfr. doc. 11.1.64 agli atti del fascicolo.

rileva di essere “*stato obbligato ad effettuare una polizza assicurativa*” al costo di 208 euro per avere una trattenuta sulla carta di credito di 800 euro¹⁵.

36. Nella medesima prospettiva, un altro consumatore ha lamentato, da un lato, la circostanza per cui né il tariffario, né le condizioni contrattuali riportate sul sito *web* del professionista avrebbero trasparentemente indicato le modalità di determinazione dell’importo del deposito cauzionale; dall’altro, il fatto che la mancanza di disponibilità dell’importo del deposito cauzionale sulla carta di credito di fatto rendeva obbligatorio l’acquisto di un servizio accessorio che, nelle parole del segnalante, “*non avremmo altrimenti acquistato in quanto non interessati*”¹⁶.

37. In merito al fatto che gli addetti al *desk* siano formati ed incentivati a proporre alla clientela prodotti accessori di riduzione della responsabilità rileva poi un’altra segnalazione, nella quale il consumatore osserva come una volta al desk sarebbe iniziata “*una vera e propria trattativa*” che pareva “*ben collaudata*” in merito alla possibilità di abbattere l’importo del deposito¹⁷.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEI PROFESSIONISTI

38. Maggiore ha preliminarmente tenuto a precisare che, a partire dal 1° gennaio 2017, la condotta oggetto del procedimento non sarebbe più in atto, atteso che il professionista non richiede più ai propri clienti un importo a titolo di deposito cauzionale. Nonostante ciò, la vendita di prodotti accessori limitativi della responsabilità del cliente sarebbe aumentata negli ultimi mesi, avendo fatto registrare – nei primi due mesi del 2017 – un incremento più o meno del 50% rispetto agli stessi mesi dell’anno precedente. Tale incremento sarebbe da imputare, a detta di Maggiore, alla bontà delle attività di *training* e *coaching* sviluppate in ambito societario a favore del personale al *desk*.

39. Ciò premesso, alla base del presente procedimento, a detta di Maggiore, vi sarebbe “*un evidente fraintendimento*”¹⁸ in merito alla reale conformazione della condotta esaminata dall’Autorità. A tal proposito, il professionista mette in luce alcuni elementi fattuali, rilevanti ai fini della comprensione e corretta valutazione della prassi commerciale di Maggiore, evidenziando in particolare quanto segue:

¹⁵ Cfr. doc. 1 agli atti del fascicolo.

¹⁶ Cfr. doc. 2 agli atti del fascicolo.

¹⁷ Cfr. doc. 4 agli atti del fascicolo.

¹⁸ Cfr. memoria finale del 12 giugno 2017.

1. la richiesta di un deposito cauzionale nell'ambito del rapporto di autonoleggio sarebbe lecita;
2. l'importo del deposito cauzionale, peraltro commisurato al valore del veicolo in una percentuale inferiore al 10% del medesimo¹⁹, copriva solo parzialmente il valore delle quote di partecipazione al rischio economico in capo al cliente;
3. Maggiore non avrebbe mai offerto ai propri clienti prodotti accessori il cui oggetto fosse quello di abbattere l'importo del deposito cauzionale, ma solo l'eventuale partecipazione al rischio economico;
4. non sarebbe ravvisabile alcun nesso giuridico, economico o fattuale tra la richiesta di un deposito cauzionale, la definizione del relativo importo e la vendita di prodotti accessori;
5. Maggiore ritiene di aver fornito ai consumatori un set informativo completo in merito all'esistenza del deposito cauzionale e del relativo importo nell'ambito del processo *online* di prenotazione e nella documentazione precontrattuale e contrattuale.

40. Quanto al primo punto, Maggiore ha evidenziato come, in generale, la *ratio* del deposito cauzionale sia quella di garantire il locatore del pagamento, da parte del cliente, delle somme di cui il primo ha titolo nei confronti del secondo nell'ambito del rapporto di noleggio al verificarsi di determinate condizioni stabilite nel contratto. Infatti, a fronte della messa a disposizione del cliente da parte della società di autonoleggio di un bene di rilevante valore economico, quest'ultima ha necessità di disporre di una garanzia circa la corretta e puntuale esecuzione delle obbligazioni da parte del cliente²⁰.

41. In tale contesto, viene fatto osservare da Maggiore come, soprattutto su un mercato caratterizzato da una forte componente di rischio di furti e frodi quale è quello italiano, lo strumento del deposito serve a contemperare le esigenze di tutela dei beni aziendali con quelle commerciali: a tal fine, da un lato, il deposito porta a responsabilizzare il cliente - almeno in parte - attraverso la previsione di una sua partecipazione al rischio, dall'altra parte, a mitigare tale fenomeno prevedendo delle riduzioni.

42. Quanto al secondo punto, a detta di Maggiore, l'importo del deposito cauzionale richiesto sarebbe stato variabile in funzione del valore e della

¹⁹ In tale contesto, ad esempio, l'elevato deposito di 2.800 euro si riferiva a Gruppi di auto che, individualmente, avevano un valore commerciale superiore ai 50.000 euro.

²⁰ Nel corso del rapporto contrattuale possono infatti verificarsi eventi (ad esempio sinistri, eventi dannosi, ecc.) che possono ridurre e/o eliminare del tutto il valore del bene locato (ad esempio in caso di furto) o essere fonte di costi ulteriori ed imprevisi per la società di noleggio (come ad esempio contravvenzioni, rilascio del veicolo in condizioni difformi da quelle convenute contrattualmente, ecc.).

tipologia di vettura richiesta dal cliente, come sarebbe evidente dal “Tariffario Noleggio Auto” accessibile tramite *link* dall’*homepage* del professionista.

43. Quanto al terzo punto, Maggiore ha precisato di non aver “*mai offerto ai propri clienti prodotti il cui oggetto fosse quello di ridurre/abbattere l’importo del deposito cauzionale*”. La società avrebbe invece offerto (ed offre tutt’ora) ai clienti la possibilità di ridurre/eliminare la propria responsabilità nei confronti del professionista derivante dall’esecuzione del rapporto contrattuale. Tale possibilità si realizza attraverso l’acquisto, da parte del cliente, di uno dei prodotti sopra individuati (STP, SKO e STK) e comportava (fino al 31 dicembre 2016) una conseguente riduzione dell’importo richiesto a titolo di deposito cauzionale.

44. Quanto al quarto punto, a detta di Maggiore non sarebbe presente in atti alcun documento da cui possa evincersi l’esistenza di un collegamento tra la richiesta del deposito cauzionale e la vendita dei prodotti accessori.

In tale prospettiva rilevarebbe, tra altri, il documento denominato “*EMEA Service & Sales Process*”, dal quale si evincerebbe, da un lato, la particolare attenzione del professionista nel fornire ai clienti che si presentano al *desk* un set informativo chiaro anche in relazione alle c.d. “coperture assicurative” e, dall’altro, emergerebbe altresì come nell’ambito delle istruzioni impartite da Maggiore al personale al *desk* relativamente alla presentazione delle varie Opzioni di Copertura, sia assente qualsiasi riferimento al deposito cauzionale.

45. Quanto agli aspetti informativi, Maggiore ritiene di aver fornito ai consumatori informazioni chiare e dettagliate in merito alla *ratio* del deposito cauzionale ed al relativo importo, come dimostrerebbero le Condizioni Generali di Noleggio (agli articoli 1,2,7,8,9,11) e la Guida Noleggio Maggiore (ai paragrafi “*Qualificazione per l’accessibilità al noleggio*” e “*Carta di Credito - Qualificazione Finanziaria*”). Tali documenti sono oggetto di una espressa dichiarazione di conoscenza ed approvazione da parte del cliente prima della conclusione del contratto di noleggio²¹.

²¹ In particolare – evidenzia Maggiore - nel corso del processo di prenotazione ai consumatori erano fornite le seguenti informazioni: “All’atto del noleggio sarà in ogni caso richiesta all’intestatario della lettera di noleggio una carta di credito a lui intestata quale garanzia di eventuali costi aggiuntivi che potranno derivare dal noleggio stesso” (art. 2 delle Condizioni Generali di Noleggio); “Il deposito cauzionale sarà restituito a fine nolo una volta verificato il pagamento di quanto dovuto ai sensi del contratto” (art. 3 delle Condizioni Generali di Noleggio). Inoltre, a detta di Maggiore l’indicazione dell’importo del deposito cauzionale era chiaramente specificato, per ciascun gruppo di vetture disponibili alla clientela, nella tabella inserita nel “Tariffario Noleggio Auto”, cui il cliente era invitato ad accedere tramite *link* durante il processo di prenotazione.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

46. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 12 giugno 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

47. Con parere pervenuto in data 13 luglio 2017, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

48. La condotta sopra descritta appare integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo.

49. In particolare, dagli elementi in atti sopra riportati emerge una pratica commerciale articolata, che riguarda la vendita al consumatore al momento del *check out* di servizi c.d. "accessori", facendo leva sul fatto che il consumatore, al fine di garantire al professionista una conduzione e custodia diligente della vettura, è tenuto a dare in garanzia la propria carta di credito, sulla quale il professionista, oltre alla richiesta di sottoscrizione di un'autorizzazione all'addebito successivo dei danni (c.d. *delayed charge*), procede a bloccare una somma elevata come deposito cauzionale dallo stesso autonomamente individuata.

50. Proprio la richiesta di bloccare una rilevante somma sul *plafond* della carta di credito del consumatore al momento del ritiro dell'autovettura appare idonea a condizionare indebitamente il consumatore ad acquistare i prodotti accessori che gli consentono l'abbattimento dell'elevato importo del deposito cauzionale, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

51. A supporto del fatto che gli importi bloccati siano di considerevole entità, rilevano, da un lato, quelle segnalazioni che riferiscono dell'impossibilità di procedere al noleggio in ragione di una mancanza di disponibilità sulla carta di credito del consumatore; dall'altro lato, la consapevolezza, in capo al professionista, delle difficoltà incontrate dai consumatori a fronte della necessità di dover bloccare un deposito cauzionale

per il ritiro dell'auto, al punto da ritenere essenziale “evitare che il blocco *plafond* assorba il potenziale totale di credito della carta del cliente” (cfr. *supra*, § 17 e ss.).

52. In tale contesto rileva evidenziare che, a fronte delle lamentele registrate dal professionista inerenti alla necessità di poter usufruire dell'intero *plafond* della propria carta di credito, dopo aver constatato la discrezionalità che caratterizzava la determinazione dell'importo del deposito, Maggiore ha reagito raddoppiando l'importo aggiuntivo richiesto da 400 a 800 euro (cfr. *supra*, § 18).

53. In altri termini, consapevole delle difficoltà incontrate dal cliente a bloccare un determinato importo sulla propria carta di credito (cfr. *supra*, § 14 e ss.), il professionista ha incrementato il deposito cauzionale e ciò in ragione, evidentemente, della leva commerciale per la vendita, al *desk*, di servizi accessori suscettibili di azzerare l'importo del deposito medesimo.

54. Tanto premesso, in merito al blocco di una somma a titolo di deposito cauzionale e alla *ratio* sottostante a tale condotta, vale osservare come nel settore dell'autonoleggio sia prassi di mercato chiedere al consumatore al momento del ritiro dell'autovettura la carta di credito per ottenere una specifica pre-autorizzazione, c.d. “*delayed charge*”, che consente al professionista l'addebito unilaterale di eventuali somme a titolo di danni/furto, nei limiti delle franchigie danni e furto anch'esse definite dal professionista.

55. In aggiunta a questa preautorizzazione, alcune imprese chiedono anche un deposito cauzionale – un blocco di una somma sulla carta di credito – , alcune corrispondente al costo del noleggio non pagato e al pieno di carburante; altre invece, ed è il caso qui in esame, di importo molto più elevato, sostanzialmente corrispondente alle franchigie danni, importo che viene ridotto se il consumatore acquista i prodotti accessori offerti dallo stesso professionista per limitare la responsabilità per gli stessi danni.

56. Se la preautorizzazione all'addebito sulla carta di credito rappresenta quindi lo strumento di garanzia principale per le imprese circa i danni eventuali all'autovettura, per incentivare i clienti ad un uso diligente e corretto dell'autovettura, il blocco di un'elevata somma a titolo di deposito cauzionale appare una forma particolarmente rafforzata di garanzia.

Di regola infatti le imprese utilizzano il deposito cauzionale nella misura corrispondente al costo del servizio nel caso in cui non sia prepagato o agli altri costi che verranno conteggiati al termine del servizio (ossia il carburante) e non certamente al valore delle possibili garanzie, trattandosi di

importi assolutamente significativi che possono avvicinare, e finanche superare il *plafond* della carta di credito.

57. In questo contesto, la richiesta di bloccare una rilevante somma sul *plafond* della carta di credito del consumatore al momento del ritiro dell'autovettura rappresenta una formidabile leva commerciale per sostenere la vendita dei prodotti accessori – che hanno un costo giornaliero particolarmente elevato – cui è appunto collegato un deposito cauzionale ridotto, in grado di condizionare indebitamente i consumatori all'acquisto di tali prodotti così da indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Infatti, proprio l'abbattimento dell'elevato importo del deposito cauzionale originariamente richiesto induce il consumatore, in alcuni casi finanche lo obbliga, all'acquisto del prodotto accessorio.

58. Tale prospettiva trova conferma nelle istruzioni date da Maggiore al personale al *desk* le quali prevedono che, nel presentare il pacchetto di protezione completa, debba farsi esplicito riferimento al fatto che l'acquisto di un prodotto “assicurativo” accessorio determina la sensibile riduzione del deposito cauzionale (cfr. par. 29).

59. Rileva anche la natura discrezionale dell'importo richiesto (cfr. par. 13), nonché l'incremento dello stesso nel corso del tempo, quando era evidente al professionista il disagio che tale richiesta avrebbe creato per i consumatori. Infatti, raddoppiando l'importo fisso del deposito il professionista ha creato il presupposto perché un maggior numero di clienti potesse venirsi a trovare nelle condizioni di dover acquistare un prodotto accessorio per abbattere l'importo del deposito cauzionale così come aumentato. Così facendo, pertanto, Maggiore ha di fatto indotto un maggior numero di clienti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

60. A riprova, si consideri anche che la precedente politica di lasciare alla discrezione del singolo operatore la cifra da richiedere come deposito cauzionale evidenzia inequivocabilmente come la garanzia di una diligente custodia dell'autovettura sia di fatto già assolta dalla sottoscrizione del “*Rental Agreement*” (cfr. *supra*); in tale ottica, la richiesta di un elevato deposito cauzionale non poteva che rappresentare la leva per attuare la pratica in oggetto, ossia indurre all'acquisto di prodotti accessori proprio per abbattere l'importo del deposito stesso.

61. Rileva infine la circostanza per cui Maggiore è stata pronta ad azzerare (in pochi giorni) l'importo del deposito cauzionale effettuando un “*cambio di*

strategia” (cfr. *supra*, par. 21) una volta preso atto della decisione dell’Autorità nei confronti di Goldcar; ciò dimostra come alla base della scelta economica di richiedere un deposito cauzionale non vi fosse, di fatto, una reale esigenza di garantirsi nei confronti del cliente quanto piuttosto la conferma che il medesimo deposito rappresentava, appunto, lo strumento per forzare la vendita di prodotti accessori.

62. Funzionale alla realizzazione della pratica in esame è l’asimmetria nella quale viene a trovarsi il consumatore al momento del ritiro dell’autovettura, quando si presenta al *desk*, derivante appunto dal fatto che il professionista, sul proprio sito *web*, non dà sufficiente evidenza alle informazioni circa la franchigia e il deposito (ovvero circa le possibilità di riduzione del medesimo deposito). Più nello specifico, durante l’iter di prenotazione sul sito *web* del professionista non si riscontra alcun esplicito e diretto riferimento alla necessità, per il consumatore, di dover bloccare sulla propria carta di credito un determinato importo a titolo di deposito cauzionale²².

63. Ciò premesso, nel contesto della pratica in esame il professionista sfrutta la posizione di asimmetria – ed oggettiva debolezza – nella quale si trova il consumatore, che dopo aver acquistato il prodotto (ossia, il servizio di noleggio), si presenta al *desk* per ritirare l’autovettura e dare la propria carta di credito come garanzia dell’autovettura noleggiata, non solo preautorizzando l’addebito unilaterale di somme, ma anche procedendo a bloccare un’elevata somma a titolo di deposito cauzionale. Come detto, a fronte della elevata somma richiesta a garanzia attraverso il deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito del consumatore, Maggiore prospetta al cliente l’acquisto di prodotti accessori che permettono appunto la riduzione dell’importo del deposito cauzionale.

64. In tale contesto, inoltre, ai fini della valutazione dell’indebito condizionamento assumono rilievo i tempi e il luogo nei quali la condotta avviene, ossia il momento del ritiro dell’auto al *desk* del professionista. Assume infatti importanza, al fine di convincere i clienti ad acquistare tali servizi accessori, il fatto che il consumatore abbia già acquistato il servizio di autonoleggio e lo sfruttamento, da parte del professionista, di circostanze

²² In tale contesto, sebbene le “Condizioni generali di noleggio” evidenzino che all’atto del noleggio “sarà in ogni caso richiesta all’intestatario della lettera di noleggio una Carta di Credito a lui intestata quale garanzia di eventuali costi aggiuntivi che potranno derivare dal noleggio stesso”, tale passaggio non esplicita in maniera evidente la necessità di dover bloccare una determinata somma sulla carta medesima, né tantomeno ne indica l’importo. Analogamente, le medesime Condizioni generali di noleggio si limitano a evidenziare che “Il massimale unico e complessivo è indicato nel Tariffario Maggiore”, il quale riporta gli importi delle “quote di addebito massime” addebitabili al cliente per eventuali danni e/o furti dell’autovettura presa a noleggio.

specifiche tali da alterare la capacità di valutazione del consumatore, quali appunto l'elevato importo del deposito cauzionale richiesto.

65. Dai documenti in atti sopra descritti, infatti, emerge chiaramente l'importanza attribuita da Maggiore alla vendita di servizi accessori (cfr. *supra par 27 e ss.*).

Si tratta di una strategia commerciale che il professionista veicola alla propria rete commerciale attraverso precise istruzioni, quali quelle contenute nella *Wheel* (cfr. *supra*), le quali espressamente prevedono che la prima proposta da fare al cliente – attraverso l'utilizzo di una formula “*assertiva*” – sia sempre ed in ogni caso la prospettazione della copertura assicurativa più completa. Tale obiettivo è realizzato anche attraverso il ricorso, da parte del personale al *desk*, a espressioni che veicolano una maggiore tranquillità.

66. In conclusione, la condotta del professionista appare scorretta proprio in quanto non corrisponde alla diligenza attesa in una fase delicata del rapporto di consumo, quello in cui il professionista deve consegnare al consumatore l'autovettura noleggiata. Infatti, questi sfrutta tale particolare posizione di supremazia e asimmetria per vendere prodotti accessori, presentati per limitare la responsabilità in caso di pericoli e danni, proprio grazie alla possibilità di ridurre l'elevato deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito, condotta finalizzata ad un'evidente finalità commerciale che travalica quanto necessario alla custodia e verifica dell'integrità dell'autovettura noleggiata.

In tal senso, e per i motivi sopra indicati, la suddetta condotta risulta aggressiva ai sensi degli art. 24 e 25 del Codice del Consumo.

67. Inoltre, la condotta appare contraria alla diligenza professionale, ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo in quanto la medesima consiste nello sfruttare la disponibilità della carta di credito data in garanzia dai consumatori al momento del prelevamento dell'autovettura.

68. Risulterebbe infine, in base agli elementi istruttori acquisiti, che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Maggiore Rent S.p.A. almeno a decorrere dal luglio 2014²³ e fino al 31 dicembre 2016.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

69. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone

²³ In tal senso cfr. doc. 1 agli atti del fascicolo.

l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

70. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

71. Con riguardo alla gravità della violazione rileva la dimensione del professionista, *player* di assoluto rilievo nel mercato globale del noleggio a breve termine. In particolare, Maggiore Rent S.p.A. ha realizzato, nel corso dell'esercizio 2016, un fatturato pari a 151 milioni di euro.

72. Ai fini della valutazione della gravità della condotta posta in essere da Maggiore Rent S.p.A. deve rilevarsi la sua capacità di incidere sensibilmente sulle scelte economiche del consumatore al momento del ritiro dell'autovettura nella misura in cui, nel periodo in cui è stata attuata, ha condizionato indebitamente il medesimo all'acquisto di un prodotto accessorio al servizio di noleggio, sfruttando la situazione di asimmetria ed oggettiva debolezza nella quale si trovava il consumatore che deve dare la propria carta di credito a garanzia del noleggio stesso.

Inoltre, rileva l'idoneità della pratica a raggiungere, sempre nel periodo di attuazione, un numero considerevole di consumatori, in ragione appunto della sua potenziale applicazione a tutti i clienti del professionista.

73. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta è stata posta in essere per lo meno a partire dal luglio 2014 e fino al 31 dicembre 2016.

74. Sulla base di tali elementi, con riferimento alla pratica in esame, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Maggiore Rent S.p.A., nell'importo base di 900.000 € (novecentomila euro).

75. Va, tuttavia, considerato il fatto che il professionista abbia volontariamente ridotto l'importo del deposito cauzionale ad una somma pari al solo costo del carburante a far data dal 1 gennaio 2017, ossia prima della notifica alla medesima società della Comunicazione di avvio, avvenuta in data 16 gennaio 2017 nell'ambito dell'attività ispettiva.

Sulla base di tale elemento, con riferimento alla pratica in esame si ritiene di ridurre l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla

società Maggiore Rent S.p.A. determinandola nella misura di 700.000 € (settecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea ad incidere sensibilmente sulle decisioni economiche del consumatore, inducendolo all’acquisto di un prodotto accessorio al servizio principale di noleggio;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Maggiore Rent S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società Maggiore Rent S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 700.000 €(settecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento,

ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi 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 notificazione del provvedimento 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella