



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 luglio 2018;

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 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 19 marzo 2018, successivamente integrata in data 7 maggio 2018 e in data 21 maggio 2018, con la quale la società TravelJigsaw Limited ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. La società TravelJigsaw Limited, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. TravelJigsaw Limited (di seguito anche TJL o Rentalcars o il professionista) è una società a responsabilità limitata registrata in Inghilterra e Galles la quale opera

attraverso il marchio commerciale Rentalcars e il relativo sito *web* <http://www.rentalcars.com>. In particolare, con riferimento all'Italia, Rentalcars è il più importante intermediario *broker* di servizi di autonoleggio a breve termine resi dai principali professionisti del settore presenti sul mercato.

2. Il signor Daniele Iselle, in qualità di segnalante interveniente.

## II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne alcune condotte poste in essere dal professionista, relative a:

- (i) le modalità con cui promuove sul proprio sito *web* (e durante l'*iter* di prenotazione *online*) la possibilità di acquistare una copertura “assicurativa” (accessoria al noleggio) denominata “*Protezione Completa*”;
- (ii) la scarsa chiarezza, in taluni specifici casi, in merito all'identità del soggetto che in concreto offrirà al consumatore il servizio di noleggio;
- (iii) la presenza sistematica, in fase di prenotazione *online*, di avvisi riguardanti una presunta crescente scarsità di veicoli presso la stazione di noleggio prescelta.

4. Con specifico riferimento alla condotta *sub* (i) le attuali modalità con cui il professionista descrive il prodotto assicurativo “*Protezione Completa*” sul proprio sito *web* sono tali da non rendere del tutto evidente né la natura del prodotto stesso (ovvero cosa la medesima polizza copre e come interagisce con le polizze offerte al *desk* dal noleggiatore) né l'identità del soggetto con cui la medesima polizza è stipulata.

5. Più nello specifico, attualmente la “*Protezione Completa*” viene presentata al consumatore nel modo seguente<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Più precisamente, la prima prospettazione al consumatore della “*Protezione Completa*” avviene attualmente al secondo step della prenotazione online, ovvero allorquando, una volta selezionata – al primo step - la soluzione preferita tra le alternative proposte dal broker (ossia tra le diverse autovetture dei diversi noleggiatori), il consumatore viene condotto ad una pagina web con i dettagli dell'autovettura medesima, ovvero della proposta commerciale offerta da Rentalcars.

In questa pagina viene sinteticamente descritto (e proposto per l'acquisto) il prodotto “*Protezione Completa*”, nei seguenti termini: “*Protezione Completa ...per una maggiore serenità mentale. Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborseremo! Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco?*”.

## Protezione Completa ...per una maggiore serenità mentale

Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborseremo! Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco? [Cos'è la Franchigia](#)

Cos'è coperto:	Copertura Base	Protezione Completa A soli 19,39 € al giorno
► La franchigia dell'auto	⊗	✓
► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici	⊗	✓
► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo	⊗	✓

[Vai al pagamento  
Con la Copertura Base](#)      [Vai al pagamento  
Con Protezione Completa](#)

Per avere ulteriori informazioni circa tale prodotto è necessario cliccare sul link “*Cos'è la Franchigia*” (cfr. tabella *supra*), il quale fa a sua volta aprire un documento (in formato PDF) nel quale viene descritto il contenuto della “*Copertura assicurativa completa - Riassunto della polizza*”<sup>2</sup>. Deve osservarsi tuttavia come una descrizione più dettagliata del medesimo prodotto è contenuta nella sezione “*Depositi, franchigia e coperture*” rinvenibile nei “*Termini e Condizioni*” contrattuali disponibili, attraverso un link, durante l'iter di prenotazione online<sup>3</sup>.

6. In merito a questa prima condotta va evidenziato come alcuni consumatori abbiano lamentato che il sito *web* del professionista sia poco chiaro nell'evidenziare come il prodotto in esame sia di fatto una polizza assicurativa offerta da Rentalcars. In particolare, è stata lamentata una situazione di incertezza correlata al fatto che la copertura assicurativa in esame viene proposta per l'acquisto da un soggetto “comparatore” (Rentalcars) mentre il servizio di noleggio (al quale la polizza è inerente) è da ultimo concretamente reso da un soggetto terzo (il noleggiatore).

7. Tale “doppio ruolo” assunto dal professionista (*in primis*, comparatore/intermediario di servizi di noleggio offerti da terzi e, contestualmente, venditore di servizi assicurativi) è suscettibile di ingenerare nel consumatore dubbi in merito alla natura del prodotto in esame, ovvero in merito al fatto che la polizza non subentra in alcun modo nel rapporto che si

<sup>2</sup> In particolare, il documento allegato specifica che la “copertura assicurativa completa prevede il risarcimento illimitato di somme di denaro addebitate all'assicurato in virtù del contratto stipulato con *Car Rental*, per la perdita del veicolo noleggiato, o per danni a esso causati, purché l'assicurato abbia pagato il premio e rispettato i termini della polizza”. Il documento prosegue evidenziando la durata della polizza, la tipologia di danni coperti dalla polizza (ovvero non coperti dalla medesima) ed infine prospettando le modalità per cancellare la polizza eventualmente sottoscritta e per fare un reclamo.

<sup>3</sup> In particolare, in tale sezione si legge che “Acquistando il nostro prodotto di Protezione Completa, la compagnia di noleggio bloccherà comunque un deposito sulla tua carta di credito al momento del ritiro, per coprire eventuali danni o furto dell'auto noleggiata, tuttavia il nostro prodotto di Protezione Completa limiterà la tua responsabilità per le spese di riparazione e ti rimborseremo la somma trattenuta dal deposito per coprire queste spese, secondo i termini qui descritti”.

instaura tra consumatore e noleggiatore che offrirà il servizio, trattandosi invece di un prodotto che rimborserà – al medesimo consumatore e sulla base di una apposita richiesta al professionista – l’eventuale importo richiesto al consumatore stesso dal noleggiatore (nell’ambito della franchigia) a seguito di danni arrecati all’autovettura noleggiata (o furto della medesima autovettura).

**8.** In tale contesto giova inoltre osservare come una volta raggiunto il *desk* del noleggiatore per il ritiro dell’autovettura (il cui noleggio è stato acquistato *online* attraverso il sito del professionista), al consumatore viene normalmente prospettata la possibilità di acquistare una diversa e ulteriore copertura assicurativa, riferibile al medesimo noleggiatore e da questi commercializzata. Le modalità poco chiare con cui il professionista presenta la “Protezione Completa” talora inducono il consumatore, incerto in merito al perimetro di copertura della polizza che ha acquistato *online* sul sito di Rentalcars, ad acquistare anche il prodotto assicurativo offerto dal noleggiatore<sup>4</sup>.

**9.** In merito a tale condotta nella comunicazione di avvio si osservava come le modalità descrittive del prodotto “*Protezione Completa*” fossero omissive ed ingannevoli relativamente ad un aspetto essenziale del noleggio quale è la copertura assicurativa, ed in tal senso la condotta è stata ritenuta suscettibile di integrare una violazione degli art. 21 e 22 del Codice del Consumo, atteso che la scarsa chiarezza in merito all’effettiva estensione della “Protezione Completa”, ovvero in merito alla alternatività tra la copertura assicurativa offerta da Rentalcars e quelle offerte dalle compagnie di noleggio, fosse idonea ad indurre il consumatore ad assumere decisioni di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, ovvero ad acquistare entrambe le polizze assicurative (quella di Rentalcars e quella del noleggiatore).

**10.** Quanto alla condotta *sub* (ii), in taluni casi non viene riportata l’informazione circa l’identità della compagnia di noleggio che fornirà il veicolo e con cui il consumatore sta perfezionando l’acquisto *online*. Ciò avviene in due casi specifici, ossia: i) nel caso delle offerte contraddistinte dall’indicazione “*Offerte SuperSegrete – riservate agli iscritti - Accedi per ottenere degli ulteriori sconti su quest’auto con il Miglior Prezzo*”; ii) nel

---

<sup>4</sup> In tale ottica, ad esempio, è emblematico quanto riferito da un consumatore, il quale si interroga su come sia “possibile e legittimo, anche in relazione alla disciplina europea e nazionale in materia di tutela dei consumatori, che a fronte dei servizi acquistati da Rentalcars.com come “Formula protezione completa” gli operatori al desk di [uno specifico operatore di noleggio, n.d.r.] ci abbiano prospettato consistenti rischi di addebiti in caso non avessimo sottoscritto direttamente con loro i servizi accessori assicurativi” (Cfr. segnalazione del 6/7/2017 (prot. n. 0053965)).

caso delle offerte contraddistinte dall'indicazione – accompagnata dal relativo logo - “*Rentalcars.com – consigliato*”.

In merito a tale condotta nella comunicazione di avvio era stato evidenziato come la stessa fosse suscettibile di integrare una violazione dell'art. 49, comma 1, lettere b) e c), del Codice del Consumo, in quanto non permette al consumatore di comprendere esattamente chi sia la sua controparte contrattuale, né con riferimento al noleggio, né per quanto riguarda le eventuali assicurazioni o coperture aggiuntive sottoscritte.

**11.** Quanto alla condotta *sub* (iii), si osserva come in fase di prenotazione compaiano sistematicamente avvisi riguardanti una presunta crescente scarsità di veicoli presso la stazione di noleggio prescelta. In particolare, si tratta di affermazioni che veicolano una scarsa disponibilità relativamente a una determinata stazione di noleggio (“*La richiesta è molto alta a Aeroporto di Roma Fiumicino (FCO) nelle date selezionate, pertanto i prezzi tenderanno ad aumentare. Consiglio: Non aspettare l'ultimo momento! Prenota adesso in modo da non perdere il prezzo di oggi*”), nonché di affermazioni inerenti a precise tipologie di vetture (“*La disponibilità di questo veicolo si sta esaurendo!*”).

In merito a tale condotta nella comunicazione di avvio era stato evidenziato come la stessa fosse suscettibile di integrare una violazione dell'art. 23, lettera g), del Codice del Consumo.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI.**

#### *1) L'iter del procedimento*

**12.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 16 gennaio 2018 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10804. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società TravelJigsaw Limited fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 21, 22, 23 e 49 del Codice del Consumo per i motivi sopra visti.

**13.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa i soggetti con i quali

Rentalcars è attualmente vincolata da un rapporto contrattuale per la vendita di servizi di noleggio; circa il soggetto (Rentalcars o noleggiatore) che individua i prezzi di noleggio così come riportati sul sito *www.rentalcars.com*; circa lo specifico prodotto “Protezione Completa” (con particolare riferimento alla natura del prodotto, al suo funzionamento nonché al numero di contratti di noleggio nei quali è stato acquistato il prodotto medesimo ovvero al numero di contratti nei quali la “Protezione Completa” è stata attivata dal consumatore).

**14.** In data 30 maggio 2018 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento.

**15.** In data 4 luglio 2018 è pervenuto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## *2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista*

**16.** Con nota pervenuta in data 19 marzo 2018, successivamente integrata nella data del 7 maggio 2018 e 21 maggio 2018, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento.

### ***Impegni relativi alla pratica sub (i)***

**17.** Con riferimento alla **pratica sub (i)** gli impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono, in linea generale, che con riferimento alle modalità di presentazione della “Protezione Completa” il professionista:

(i) assicuri che i consumatori siano resi maggiormente edotti dell’identità della controparte contrattuale nell’acquisto del prodotto “Protezione Completa”;

(ii) chiarisca quale sia il rapporto tra tale prodotto e quelli offerti dalle compagnie di noleggio al *desk* (al momento del ritiro dell’autovettura) ovvero la natura e i vantaggi che derivano dall’acquisto del prodotto “Protezione Completa”.

**18.** Più concretamente, gli impegni relativi alla prima pratica oggetto di contestazione consistono in modifiche delle modalità di presentazione delle informazioni ad oggi già presenti all’interno del sito *web*, ma distribuite su più documenti (“*Cos’è la Franchigia*”, “*Polizza*” e nei “*Termini e Condizioni*” contrattuali) ovvero in diversi passaggi dell’iter di prenotazione

online. In questa prospettiva, il primo impegno concreto del professionista consiste nel modificare il *layout* attuale della prima immagine di presentazione del prodotto “*Protezione Completa*” (riportato nella tabella al punto 5 sopra) nel modo seguente:

Vuoi aggiungere l'assicurazione?

 **Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio**  
In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.  
✓ [Maggiori informazioni](#) [Informazioni chiave](#) | [Termini della polizza](#)

 **No grazie**

L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con Rentalcars.com Insurance. [Maggiori informazioni](#)

**Vai al pagamento**

**19.** Il professionista ha altresì trasmesso le immagini che mostrano la simulazione del nuovo *layout* che Rentalcars si impegna a implementare in formato c.d. “ampliato”, ossia a seguito dello “sviluppo” (cliccando su “*Maggiori informazioni*”) dell’immagine sopra riportata. Tali immagini sono riportate di seguito:

## Vuoi aggiungere l'assicurazione?



### **Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio**

In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.

✓ **Chiudi**

[Informazioni chiave](#) | [Termini della polizza](#)

Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo l'importo dell'eventuale addebito.

Sei libero di rifiutare ulteriori prodotti assicurativi opzionali offerti al banco dal noleggiatore. La scelta è tua.

#### **Cosa è coperto?**



##### **L'importo della franchigia per danni e furto**

Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Il costo del noleggio della tua auto comprende il premio di un'assicurazione che prevede una Copertura Danni Standard (CDW) con una franchigia di XXX e una Protezione Furti (TP) con una franchigia di XXX. Potresti dover pagare una franchigia o perdere il tuo deposito ma acquistando la Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo tali importi.



##### **Motore, cristalli, pneumatici e altro**

La polizza Protezione Completa di Rentalcars.com copre i danni alle parti meccaniche e alla carrozzeria della vettura, compresi tettuccio, sottoscocca, motore, cristalli e fanali. La Copertura Danni Standard (CDW) copre unicamente i danni alla carrozzeria.



##### **Guasti automobilistici e costi amministrativi**

Le compagnie di noleggio addebitano i costi relativi a guasti automobilistici, perdita delle chiavi, costi amministrativi relativi alle riparazioni e costi di immobilizzazione durante la riparazione della vettura. La polizza Protezione Completa offerta da Rentalcars.com rimborsa queste spese.

L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con **Rentalcars.com Insurance**. [Maggiori informazioni](#)



**No grazie**

**Vai al pagamento**

Vuoi aggiungere l'assicurazione?



**Sì, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio**

In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.

∨ **Maggiori informazioni**

[Informazioni chiave](#) | [Termini della polizza](#)

L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con **Rentalcars.com Insurance**. [Chiudi](#)

La polizza "Protezione Completa" è un prodotto assicurativo offerto da TravelJigsaw Insurance Limited (operante come Rentalcars.com Insurance), un'impresa di assicurazioni con sede legale a Development House ST. Anne Street, Floriana, FRN9010, Malta e autorizzata a esercitare attività assicurative dalla Malta Financial Services Authority (N. Iscrizione C82173), operante in Italia in regime di libera prestazione dei servizi (n. iscrizione 40776 all'Elenco IVASS delle Imprese assicurative EU). La polizza "Protezione Completa" è offerta su questo sito da Traveljigsaw Limited (operante con la denominazione commerciale di Rentalcars.com), un rappresentante autorizzato dell'intermediario Cover Genius Limited, società di diritto inglese autorizzata dalla Financial Authority a svolgere l'attività di intermediazione assicurativa nel Regno Unito (n. iscrizione al registro 777648), operante in Italia in regime di libera prestazione dei servizi (n. iscrizione UE00010088 all'Elenco annesso al Registro Unico degli Intermediari assicurativi tenuto dall'IVASS).



**No grazie**

**Vai al pagamento**

**20.** In particolare, come si evince dalle immagini sopra riportate, sulla base dei prospettati impegni sarà immediatamente chiara al consumatore l'identità della controparte contrattuale con cui viene stipulata la polizza, ossia la società assicurativa TravelJigsaw Insurance Limited (che la offre attraverso l'intermediazione di Rentalcars sul sito *web* di quest'ultimo).

**21.** Inoltre, sulla base dei prospettati impegni sarà veicolato in maniera più chiara il fatto che, al momento del ritiro dell'autovettura, il consumatore solitamente corrisponderà un deposito cauzionale al noleggiatore al fine di coprire eventuali danni/furti causati al veicolo durante il noleggio. In caso di eventuali danni/furti al veicolo il consumatore sarà responsabile solo nei limiti della franchigia: in relazione a tali somme eventualmente richieste dal noleggiatore, il consumatore potrà rivalersi attraverso una richiesta di rimborso a Rentalcars laddove abbia acquistato il prodotto "Protezione Completa".

**22.** Pertanto, le modalità di presentazione della polizza che saranno implementate ad esito degli impegni chiariscono fin da subito che la "Protezione Completa" è un prodotto che comporta il rimborso al consumatore degli importi che quest'ultimo sia eventualmente tenuto a

pagare al noleggiatore (ad esito di un danno arrecato all'autovettura o del furto della medesima), non subentrando il professionista in alcun modo nel rapporto che si instaura tra noleggiatore e consumatore.

**23.** In un siffatto contesto, nel quale sarà più chiara la natura del prodotto "Protezione Completa" e il suo perimetro di copertura, il consumatore si presenterà al *desk* con maggiore contezza del prodotto acquistato *online*, potendo affrontare con maggior consapevolezza la proposta di acquisto di ulteriori polizze che gli verrà ragionevolmente avanzata dal noleggiatore.

***segue: la tempistica di implementazione dell'impegno***

**24.** TJJ si impegna ad apportare le modifiche sopra menzionate al sito *web* italiano entro 2 mesi dall'eventuale approvazione degli impegni da parte dell'Autorità. Le stesse modifiche verranno apportate alle altre versioni del sito nelle diverse lingue, circa 40 lingue straniere, entro 3 mesi dall'eventuale approvazione.

***Impegni relativi alla pratica sub (ii)***

**25.** Con specifico riferimento alla pratica *sub* (ii), relativa al fatto che, in talune occasioni, il professionista non riporti l'identità del soggetto con cui il consumatore sta concludendo il contratto di noleggio, Rentalcars si impegna ad utilizzare ogni informazione relativa ai noleggiatori che sia nel suo legittimo possesso al fine di fornire al consumatore - compatibilmente con gli obblighi contrattuali in essere fra la medesima Rentalcars e i noleggiatori - l'identità del soggetto che fornisce il servizio di noleggio.

**26.** In concreto Rentalcars si impegna, previo consenso del noleggiatore, a rendere evidente al consumatore - all'interno dei "Termini e Condizioni" contrattuali - l'identità del noleggiatore che offre i prodotti contraddistinti dall'indicazione "*Rentalcars.com consigliato*" e/o "*Rentalcars "Best Price"*". In concreto, ciò avverrà attraverso l'aggiunta di un nuovo titolo - "*Dettagli sulla compagnia di noleggio*" - ai "*Termini e Condizioni*" contrattuali (si veda la tabella a seguire):



*segue: la tempistica di implementazione dell'impegno*

27. Il professionista si impegna ad apportare le modifiche sopra menzionate al sito *web* italiano, insieme alle altre versioni del sito nelle diverse lingue, circa 40 lingue straniere, entro 3 mesi dall'approvazione dei medesimi impegni da parte dell'Autorità.

#### ***Impegni relativi alla pratica sub (iii)***

28. Con riferimento alla pratica *sub* (iii), relativa alla presenza, in fase di prenotazione *online*, di avvisi riguardanti una presunta crescente scarsità di veicoli presso la stazione di noleggio prescelta, Rentalcars si impegna a:

*i. continuare ad assicurare che i messaggi riguardanti la limitata disponibilità di veicoli e l'elevata richiesta in una determinata città siano strettamente vincolati a criteri basati sulle informazioni concernenti le prenotazioni effettuate sul sito del professionista*

*ii. modificare il messaggio di limitata disponibilità (come illustrato nella tabella a seguire) chiarendo i dati oggettivi su cui si basano i claim e fornendo indicazioni puntuali e precise a supporto.*

In particolare, la nuova formulazione proposta esplicita il numero di autovetture appartenenti ad una specifica tipologia che sono state prenotate in una determinata data, nella località oggetto di ricerca, sulla base dei dati in possesso del professionista. Tale soluzione verrà implementata concretamente attraverso l'inserimento delle informazioni in esame supplementari all'interno di una sezione che appare nel momento in cui il cursore è portato sopra il *claim* (c.d. *hover*), secondo il *layout* della tabella seguente:

## Layout attuale

### Fiat Panda o simile

La disponibilità di questo veicolo si sta esaurendo!

- 4 Posti
- 4 Porte
- 
- 2 Valigie piccole
- Aria condizionata
- Cambio manuale

Mini

#### Offerta speciale:

Un conducente addizionale gratuito incluso

## Impegno proposto



### Vauxhall Corsa or Similar

**Molto richiesto: [X] prenotazioni negli ultimi [X] giorni.**

Una delle nostre offerte più popolari. [X] auto come questa sono state prenotate a [location] negli ultimi [X] giorni.

Economy

Top seller

Price for 3 days:  
~~£93.08~~  
**£85.40**

We give you the following for FREE:  
✓ Amendments  
✓ Theft Protection  
✓ Collision Damage Waiver

Book Now

Save for later

Firefly **Important information**

**8.5** Excellent (500+ reviews)

Fuel Policy Full to Full

Mileage 390 miles per rental

Manchester Airport Car Rental Centre

iii. togliere l'enfasi al wording utilizzato nel messaggio relativo al fatto che è un periodo dell'anno impegnativo rimuovendo la frase "È probabile che i prezzi di noleggio aumentino", al fine di assicurare che il messaggio sia ancorato a criteri oggettivi e riformulando la seconda frase come segue:

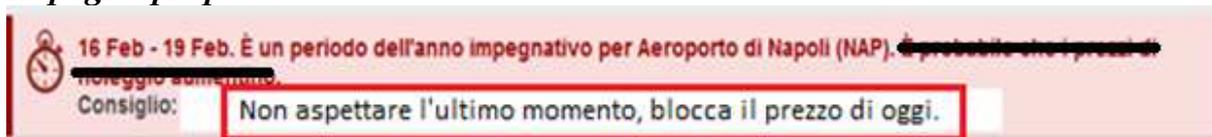
## Layout attuale



16 Feb - 19 Feb. È un periodo dell'anno impegnativo per Aeroporto di Napoli (NAP). È probabile che i prezzi di noleggio aumentino.

Consiglio: Non aspettare l'ultimo momento! Prenota adesso in modo da non perdere il prezzo di oggi.

## ***Impegno proposto***



### ***segue: la tempistica di implementazione dell'impegno***

Il professionista si impegna ad apportare le modifiche sopra menzionate al sito *web* italiano, insieme alle altre versioni del sito nelle diverse lingue, entro 2 mesi dall'approvazione dei medesimi impegni da parte dell'Autorità.

## **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**29.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse via *Internet*, in data 12 giugno 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**30.** Con parere pervenuto in data 4 luglio 2018, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere le pratiche commerciali, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza delle medesime pratiche.

**31.** In particolare, l'Autorità, nel considerare *Internet* quale rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento, ha tenuto conto che nel 2017 la quota di famiglie che accedono a *Internet* da casa è stata pari al 69,5%<sup>5</sup> e che *Internet* consente "una sempre più accurata profilazione dell'utenza, dalla quale dipende la possibilità di raggiungere target specifici di consumatori, indirizzando loro messaggi mirati, con crescenti livelli di personalizzazione".

**32.** Nel caso di specie, considerato che il consumatore, condizionato dalle informazioni presenti sul sito *de quo* attraverso cui opera il professionista, potrebbe poi procedere all'acquisto *on line* di una ulteriore polizza assicurativa così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*, ha ritenuto che allo stato della documentazione in atti, per le ragioni e nei termini di cui argomentato, il mezzo *Internet* sia

<sup>5</sup> La percentuale degli internauti che acquistano on-line è stata del 50,5%, con un 43,2% di utenti che ha cercato informazioni su merci o servizi e/o venduto beni on-line. Rif. Istat, Report "Cittadini imprese e ICT", anno 2017.

uno strumento idoneo a influenzare in modo significativo la realizzazione delle pratiche commerciali, deliberando di esprimere il parere nei sensi di cui in motivazione.

## V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**33.** L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestati nella comunicazione di avvio del 29 dicembre 2017, comunicata al professionista in data 16 gennaio 2018. In particolare, si ritiene che le misure proposte relativamente alla pratica *sub* (i) di cui sopra siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio in quanto permettono al consumatore di avere immediata contezza di una serie di informazioni rilevanti che ineriscono alla natura della polizza “Protezione Completa” e al suo perimetro di copertura.

**34.** Quanto alla natura del prodotto, sulla base degli impegni prospettati sarà immediatamente chiarito il fatto che si tratti una polizza assicurativa offerta dalla società di assicurazioni TravelJigsaw Insurance Limited, essendo pertanto fin da subito evidente che l’acquisto della polizza in esame instaura un rapporto contrattuale tra consumatore e tale soggetto (attraverso Rentalcars), restandone del tutto escluso il noleggiatore che offrirà concretamente il servizio di noleggio.

**35.** Inoltre, gli impegni prospettati veicolano immediatamente al consumatore le informazioni circa il perimetro di copertura della “Protezione Completa”, ovvero che tale polizza rimborserà al consumatore qualsiasi importo che sarà da lui corrisposto al noleggiatore (comunque nell’ambito della franchigia) come conseguenza di un eventuale danno arrecato all’autovettura presa a noleggio (ovvero di un eventuale furto subito nell’ambito del rapporto di noleggio stesso).

**36.** In tal senso, nella misura in cui precisano fin da subito la natura assicurativa del prodotto offerto, il rapporto con il contratto di noleggio e quindi il suo esatto perimetro di copertura, gli impegni proposti dal professionista sono in grado di garantire una scelta di acquisto consapevole, da parte del consumatore, sia del prodotto “*Protezione Completa*” stesso che degli ulteriori e diverse prodotti accessori eventualmente offerti al *desk* dal noleggiatore.

**37.** Quanto alla pratica *sub* (ii), gli impegni appaiono risolutivi nella misura in cui prevedono che venga chiaramente indicato il nominativo del noleggiatore che offre le specifiche tariffe contraddistinte dall'indicazione “*Offerte SuperSegrete – riservate agli iscritti - Accedi per ottenere degli ulteriori sconti su quest’auto con il Miglior Prezzo*” e “*Rentalcars.com - consigliato*”: si tratta di un’informazione ad oggi “nascosta” che appare invece sensibile ai fini della scelta del consumatore di acquistare o meno gli specifici noleggi caratterizzati da offerte scontate.

**38.** Infine, quanto alla pratica *sub* (iii), ad esito dell’implementazione degli impegni sarà evidente che i dati quantitativi forniti saranno basati sui dati di prenotazione (presso una determinata *location*) in possesso del professionista.

**39.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società TravelJigsaw Limited, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società TravelJigsaw Limited;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione;

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società TravelJigsaw Limited, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, comma 2, *lettera a)*, del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 21 maggio 2018, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, *lettera a)*, del Regolamento;

c) che la società TravelJigsaw Limited, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*

## ***ALLEGATO 1***

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS10804 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 29 dicembre 2017 e avente ad oggetto le condotte commerciali di TravelJigsaw Limited (che opera attraverso il marchio commerciale Rentalcars e il relativo sito *web* <http://www.rentalcars.com>) in materia di pratiche commerciali scorrette, la società TravelJigsaw Limited, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati: