



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, 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;

VISTO il proprio provvedimento del 20 dicembre 2017, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 15 novembre 2017, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, presso la sede del professionista, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS

ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 04332000233 (in seguito solo OSCAR RENT), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è stata costituita il 2 aprile 2015 ed ha come oggetto sociale, tra gli altri, il noleggio a lungo termine di autoveicoli nuovi e usati. Dal bilancio relativo all'esercizio 2016 risulta un fatturato pari ad Euro 206.285,00 (*cfr.* dati camerali del 5 marzo 2018). Per il 2017, in mancanza di un bilancio approvato, l'ordine di grandezza del fatturato è desumibile dai dati contabili risultanti dalle fatture emesse dal 31 gennaio al 16 novembre, il cui numero ammonta a 4.681, da cui si evidenzia un fatturato di Euro 5.110.528,56¹.

2. Unione Nazionale Consumatori - sede di Roma, nella qualità di segnalante. L'Associazione, appartenente al CNCU², è preposta alla tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti.

3. Sportello Europeo dei Consumatori – sede di Trento, nella qualità di segnalante. Lo sportello Europeo (SEC) agisce nell'ambito della Legge della Provincia di Trento n. 8/1997 per la tutela dei consumatori, in regime di convenzione con la Provincia Autonoma di Trento.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nell'offerta del servizio di autonoleggio a lungo termine di autoveicoli nuovi ed usati, consistenti:

A) nella mancata consegna dei veicoli ordinati dai clienti nei termini previsti nei relativi ordini di consegna e nella non corretta informazione circa i tempi di consegna dei veicoli;

B) nel mancato rimborso ai clienti degli anticipi versati all'atto di sottoscrizione degli ordini e specificamente a coloro che, decorsi più di 90 giorni dai termini indicati dal professionista, abbiano revocato l'ordine, avvalendosi di apposita clausola negoziale contenuta nelle condizioni generali di contratto e nel contratto di noleggio.

¹ In particolare, per canoni relativi a contratti in corso, risultano emesse fatture pari ad Euro 174.043,32, per quanto riguarda i diritti di prenotazione risultano emesse fatture pari ad Euro 3.390.693,84 e per quanto riguarda i depositi cauzionali risultano emesse fatture pari ad Euro 1.245.109,84 di cui risultano restituiti complessivi Euro 250.639,99 di cui Euro 88.654,84 a titolo di depositi cauzionali ed Euro 161985,15 a titolo di prenotazione (doc. ispettivi dal n. 155 al n. 5.717).

² Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti; organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, istituito con legge del 30/07/1998 n. 281, confluita nel Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206).

5. In particolare, le segnalazioni³ dello Sportello Europeo dei Consumatori e dell'Unione Nazionale dei consumatori, pervenute in Autorità a partire dal mese di agosto 2017 e le informazioni acquisite d'ufficio, mostrano che il professionista - dopo aver concluso i contratti di autonoleggio, facendo sottoscrivere ai consumatori un ordine di consegna nel quale sono indicati gli importi dovuti per la tipologia di autovettura noleggiata e i termini per la consegna dell'autovettura -, non ha proceduto a consegnare le autovetture noleggiate nei termini concordati e non ha dato seguito ai numerosi solleciti e richieste, prima di adempimento e poi di rimborso degli importi versati dai consumatori al momento della sottoscrizione degli ordini.

I consumatori hanno lamentato, altresì, le difficoltà di comunicare con la società che, solo raramente e dopo diversi solleciti, ha fornito ai clienti chiarimenti sul mancato rispetto dei tempi di consegna, sulle ragioni ad esso sottese e sui tempi previsti per evadere le istanze di rimborso formulate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

6. In data 15 novembre 2017 è stato avviato il procedimento istruttorio PS10986, ai sensi degli artt. 27, comma 3, del Codice del Consumo e 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette, poste in essere dal professionista, in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22, 23, comma 1, lettera e), 24 e 25, comma 1, lettera d) e 66-bis del Codice del Consumo, con contestuale prospettazione dei motivi di gravità ed urgenza che potevano giustificare la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. In data 22 novembre 2017, presso la sede operativa del professionista, si sono svolti accertamenti ispettivi al fine di acquisire documentazione utile a provare l'esistenza delle condotte oggetto del procedimento.

8. Con provvedimento del 20 dicembre 2017, notificato al professionista in data 29 dicembre, l'Autorità ha disposto la sospensione della pratica relativa alla sottoscrizione di ordini per il noleggio di autoveicoli non disponibili, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in*

³ Segnalazioni del 18 agosto 2017, n. 64825, del 3 ottobre 2017, n. 74310 e del 24 ottobre 2017, n. 79340, del 16 febbraio 2018, n. 21388 e del 22 gennaio 2008 n. 14375.

mora, disponendo la sospensione di ogni attività diretta alla sottoscrizione degli ordini di consegna di autovetture non disponibili.

9. In data 8 gennaio 2018, il professionista ha trasmesso una nota recante le misure assunte in ottemperanza a quanto disposto dall’Autorità informando altresì della cessazione dell’attività commerciale, di cui l’Autorità prendeva atto nell’adunanza del 25 gennaio 2018 (cfr. comunicazione al professionista in data 20 gennaio 2018 prot. n. 16453).

10. In data 13 febbraio 2018 Oscar Rent ha avuto accesso agli atti del fascicolo.

11. In data 14 febbraio 2018 è stata comunicata alla Parte, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria, fissata al 6 marzo 2018. Nella medesima comunicazione sono state precisate le violazioni del Codice del Consumo contestate al professionista. Oscar Rent non ha depositato memorie difensive finali.

2) *Le evidenze acquisite*

i) Pratica sub A)

12. Oscar Rent ha offerto il servizio di noleggio a lungo termine per un termine di 12 o 24 mesi di autovetture nuove e usate. Dalla documentazione acquisita emerge che il professionista ha pubblicizzato il noleggio a lungo termine di veicoli a condizioni particolarmente vantaggiose. Le principali proposte del professionista si articolano in sei fasce (YOUNG, canone mensile 99 euro, BUSINESS MINI, canone mensile 173 euro, PREMIUM, canone mensile 398 euro, SUV PLUS, canone mensile 698 euro, LUXURI, canone mensile 875 euro, WORK, canone mensile 99 euro. Tutti i canoni sono da intendersi iva inclusa)⁴.

13. Il professionista ha acquisito le prenotazioni per contratti di noleggio a lungo termine sia direttamente, con personale operante presso la sede di Verona, sia tramite una rete commerciale di collaboratori occasionali (600 unità), liberamente operanti sul territorio nazionale, c.d. “Procacciatori”⁵, ai quali venivano indirizzati i consumatori interessati. La promozione dell’attività è stata effettuata attraverso pubblicazioni sul sito aziendale *www.oscar.rent.it*, con frequente aggiornamento della “vetrina” delle auto prenotabili e indicazione delle tariffe e delle condizioni.

⁴ Cfr. doc. n. 10, all. 6 del verbale ispettivo.

⁵ Per “Procacciatori” si intendono gli agenti del noleggiatore (Cfr. ordine di consegna allegato alla segnalazione del 18 agosto 2017, n. 64825).

14. Una volta che il consumatore individuava l'autovettura oggetto del noleggio, il collaboratore caricava nel sistema informativo dell'azienda il corrispondente ordine; tale inserimento generava un modulo da stampare e da far sottoscrivere al consumatore per conferma e accettazione delle condizioni contrattuali.

Tale "Ordine di consegna" riportava le caratteristiche del veicolo noleggiato, la durata del noleggio, il canone mensile, i termini di consegna del veicolo concordati con il professionista, nonché l'indicazione degli importi da versare a titolo di deposito cauzionale e di conferma della prenotazione del veicolo.

15. Negli ordini di consegna e nei contratti di noleggio (di cui l'ordine rappresenta un allegato)⁶, era previsto, altresì, l'impegno del professionista di comunicare tempestivamente gli eventuali ritardi di consegna rispetto ai tempi indicati nell'ordine e che trascorsi 90 giorni dalla mancata consegna nei termini concordati, il cliente poteva esercitare, inviando al professionista apposita richiesta, il diritto di revoca dell'ordine, dalla quale deriva la risoluzione automatica del contratto e la conseguente restituzione, da parte del noleggiatore, degli importi versati al momento dell'ordine⁷.

16. Gli ordini di consegna erano considerati validi dal professionista solo se accompagnati dalla ricevuta di versamento degli importi ivi indicati⁸, e specificamente individuati per le singole autovetture. A fronte di tali pagamenti Oscar Rent emetteva regolare fattura.

⁶ Cfr. segnalazione del 79340 del 24 ottobre 2017, allegati nn. 6 e 7.

⁷ L'Ordine di Consegna, all'art. 2 delle Condizioni generali prevede che:

"Ai soli fini di accertare il rispetto del termine di consegna, la consegna si intende convenzionalmente avvenuta alla data con cui OSCAR SRL comunica al cliente, tramite avviso di consegna, che l'autoveicolo oggetto dell'ordine è disponibile per il ritiro. La consegna dell'autoveicolo sarà effettuata da OSCAR SRL in base ai termini concordati con il presente ordine. Qualora accada OSCAR SRL, a tutela e garanzia del proprio cliente, si impegna a comunicare tempestivamente gli eventuali ritardi di consegna, non imputabili alla OSCAR SRL, rispetto ai tempi indicati nel presente ordine di consegna. Passati i novanta giorni dalla non avvenuta consegna entro i termini concordati con il presente ordine, il Cliente può esercitare il suo diritto di Revoca del presente ordine di consegna e automaticamente la risoluzione del contratto, inviando una richiesta di risoluzione e revoca dell'ordine di consegna alla OSCAR SRL".

Il contratto di noleggio, all'art. 6 – Consegna degli autoveicoli, prevede:

"La consegna degli autoveicoli sarà effettuata dal noleggiatore in base ai tempi previsti e concordati nell'allegato A. In caso di ritardo nella consegna dell'auto il noleggiatore, a tutela e garanzia del rapporto con l'utilizzatore, si impegna a comunicare, a mezzo mail, tempestivamente a quest'ultimo gli eventuali ritardi di consegna se pur per cause non imputabili al noleggiatore.

Trascorsi 90 giorni dalla non avvenuta consegna entro i termini concordati nell'allegato "A", il cliente può esercitare il diritto di revoca e automaticamente la risoluzione del contratto, inviando al noleggiatore una richiesta di risoluzione e revoca con la conseguente restituzione, da parte del noleggiatore, degli importi versati (Deposito cauzionale e Importo prenotazione auto) a mezzo assegno circolare o bonifico bancario". (cfr. segnalazione 79340 del 24 ottobre 2017, allegati nn. 6 e 7).

⁸ In calce all'Ordine di consegna, è presente il seguente avvertimento: "L'ordine di consegna non sarà ritenuto valido se non accompagnato dalla ricevuta del versamento degli importi dovuti" (Cfr. segnalazione del 18 agosto 2017, n. 64825).

Fino al 1° febbraio 2017, entro 5 giorni dall'ordine dovevano essere versati sia un deposito cauzionale, sia un importo a titolo di prenotazione del veicolo.

A partire dal 1° febbraio 2017, la società ha previsto che il deposito cauzionale non venisse più versato nel termine di 5 giorni dalla conferma dell'ordine ricevuto ma fosse versato dal cliente 15 giorni prima della consegna dell'autoveicolo.

17. Dalla documentazione acquisita risulta che il professionista era intestatario di n. 275 autoveicoli⁹. Gli autoveicoli sono stati acquistati presso diversi concessionari via via che giungevano gli ordini, sulla base dei modelli più richiesti.

18. Da un database acquisito presso la sede della società è emerso che il professionista ha ricevuto, negli ultimi due anni (2016-2017), 4.469 ordini complessivi¹⁰, a fronte dei quali sono stati conclusi circa 2.003 contratti di noleggio¹¹ grazie al pagamento - da parte dei consumatori - degli importi previsti per la conferma dell'ordine.

19. Dai documenti acquisiti risulta che la società abbia iniziato a ricevere gli ordini di consegna non prima del secondo semestre del 2015¹² e abbia pertanto concluso i primi contratti di autonoleggio, della durata di 12 o 24 mesi, a partire dagli inizi del 2016.

A fronte degli oltre 2000 ordini di consegna confermati, la documentazione acquisita indica che il professionista ha consegnato 197 autoveicoli¹³.

Da un database acquisito agli atti e riguardante proprio le consegne dei veicoli, emerge chiaramente che soltanto per una minoranza degli ordini ricevuti la consegna è stata effettuata¹⁴.

20. Dagli elementi agli atti risulta, altresì, che il professionista non abbia rispettato i termini di consegna delle autovetture a far data dal mese di dicembre 2016¹⁵ e che le difficoltà di consegna siano cresciute nei mesi successivi, come testimoniato dall'andamento dei rimborsi effettuati¹⁶.

⁹ Doc. isp. n. 6042 “*Gestione consegne /Auto intestate*”.

¹⁰ Doc. ispett. n. 6043 “*Gestione consegne – Riepilogo consegne*”.

¹¹ Il divario fra gli ordini di consegna e i contratti conclusi potrebbe trovare spiegazione nella circostanza che per non tutti gli ordini caricati sul sito internet del professionista da parte dei procacciatori sia stata eseguito il versamento degli importi in esso indicati nei termini e con la modalità richieste dalla società. Cfr. Doc. ispettivo n. 6064 “*Gestione recessi /Anagrafica Nuovo 1-100 pdf*”.

¹² Dalla visura camerale estratta da TELEMACO in data 3 novembre 2017 ed acquisita agli atti del procedimento risulta che la società è stata costituita il 2 aprile del 2015.

¹³ Doc. ispett. n. 6034. “*Riepilogo Consegne*” inserito nel documento “*Gestione Consegne*”.

¹⁴ Cfr. doc. ispett. n. 6043 “*GESTIONE CONSEGNE*”, “*Riepilogo consegne*”.

¹⁵ Cfr. email del 1 febbraio 2017, allegato n. 8 della segnalazione n. 79340 del 24 ottobre 2017.

¹⁶ Dalle note di credito acquisite risulta che la società ne abbia emessi 5 a gennaio 2017, 6 a febbraio, 12 a marzo, 4 ad aprile, 6 nel mese di maggio, 53 a giugno, 15 a luglio, 12 ad agosto, 20 a settembre, 11 nel mese di ottobre, 19 nel mese di novembre 2017 (Cfr. docc. ispettivi da 155 a 5717).

Le evidenze dimostrano che fino al mese di ottobre 2017 la società, nonostante l'impossibilità di far fronte agli ordini di consegna acquisiti, abbia continuato a promuovere la conclusione dei contratti di autonoleggio a lungo termine e ad incassare gli importi versati dai nuovi clienti a titolo di diritto di prenotazione¹⁷.

21. Dalle fatture acquisite è emerso che, nel periodo compreso tra il 31 gennaio e il 16 novembre 2017, gran parte del fatturato del professionista è stato costituito proprio dai diritti di prenotazione e dai depositi cauzionali, per i quali sono state emesse fatture rispettivamente per circa 3,4 milioni di euro e 1,2 milioni di euro.

Il professionista ha invece emesso fatture per canoni di noleggio relativi a contratti in corso per meno di 180.000 euro.

i) Pratica sub B)

22. A fronte del crescente numero di mancate consegne di veicoli alle date previste, i consumatori si sono rivolti a Oscar Rent sia per ottenere informazioni sul proprio Ordine, sia per ottenere il rimborso di quanto pagato a titolo di diritto di prenotazione e deposito cauzionale.

23. In alcuni casi, Oscar Rent ha risposto dilazionando ulteriormente il termine di consegna di 50-60 giorni¹⁸.

A partire dal mese di giugno 2017, risulta che la società abbia interrotto qualsiasi comunicazione con la clientela.

Nei reclami acquisiti in sede ispettiva i consumatori lamentavano infatti la mancata risposta alle proprie istanze di chiarimento e la circostanza che la società non rispondeva al telefono¹⁹.

A fronte di tali inadeguate modalità di gestione delle istanze dei consumatori, la società, nel mese di luglio 2017, è stata interessata da una serie di disordini dovuti alla mancata consegna dei veicoli e al mancato rimborso delle somme versate dai clienti²⁰.

¹⁷ Tale circostanza si desume dalle fatture emesse dalla società e aventi ad oggetto gli importi versati dai clienti a titolo di diritto di prenotazione. Al riguardo si evidenzia che, nei mesi di settembre e ottobre 2017 risultano essere state emesse dal professionista 21 fatture per i depositi ricevuti a titolo di prenotazione auto (doc. isp. da n. 191 a 666).

¹⁸ Cfr. email acquisite in sede ispettiva in cui la società comunica un ritardo stimato di 50/60 giorni, email "Fwd Consegne Auto", "Recesso e restituzione importo prenotazione", estratte dal doc. ispettivo "Gestione clienti" n. 6023.

¹⁹ Cfr. email, doc. isp. n. 6014 "Fwd - Situazione inaccettabile, comunicazione impossibile", doc. isp. n. 6022 "RE - Situazione inaccettabile, comunicazione impossibile", doc. isp. n. 6025 "Rimborso", estratte dai documenti ispettivi "Gestione clienti".

²⁰ Cfr. email del 20 luglio 2017 "che è successo", Gestione clienti, documento ispettivo n. 6030. nell'email di un cliente indirizzata alla società si chiedono spiegazioni sulla presenza della polizia dinanzi alla sede

24. Dalle evidenze agli atti risulta che soltanto in 139 casi²¹ il professionista abbia rimborsato i clienti, dopo aver verificato che erano effettivamente trascorsi 90 giorni dalla data di consegna prevista nell'ordine e dando comunque precedenza ai clienti che avevano formulato la richiesta attraverso legali di fiducia²². Il picco di rimborsi si registra nel mese di giugno 2017 (circa 50 note di accredito)²³, e si riferisce ad auto prenotate al più tardi nel primo trimestre 2017, mentre il professionista ha comunque continuato ad acquisire ordini nei mesi successivi.

Dall'analisi della documentazione risulta che tra il 31 gennaio e il 16 novembre 2017, il professionista abbia restituito in valore circa euro 250.000 euro, di cui circa 89.000 euro per depositi cauzionali ed il rimanente per gli importi versati a titolo di prenotazione²⁴.

25. In diversi altri casi, come testimoniato dalle segnalazioni ricevute da Oscar Rent stessa, il professionista non ha invece proceduto al rimborso delle somme richieste²⁵. Allo stato, numerosi consumatori risultano creditori di Oscar Rent per le somme anticipate a fronte di auto non consegnate²⁶.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

26. Il professionista non ha trasmesso all'Autorità alcuna memoria difensiva al fine di fornire elementi di valutazione rispetto alla sospensione provvisoria dell'attività, ai sensi dell'art. 27 comma 3 del Codice del Consumo.

27. A seguito dell'adozione del provvedimento di sospensione della pratica commerciale scorretta, con comunicazione dell' 8 gennaio 2018, il professionista ha fatto presente che: *i)* a far data dal mese di ottobre 2017, la società avrebbe oscurato il sito internet e inibito l'accesso all'area riservata da parte dei collaboratori, come dimostrerebbe l'ultima prenotazione caricata che risalirebbe al 10 ottobre 2017; *ii)* a partire da tale data sarebbe stata sospesa ogni attività diretta alla sottoscrizione di ordini di consegna di autovetture non disponibili, così come richiesto nel provvedimento cautelare,

della società.

²¹ Il numero dei rimborsi effettuati trova conferma dalla verifica documentale delle note di accredito emesse dalla società a favore di clienti nel 2017. Dalle fatture acquisite risulta che la società abbia emesso 19 note di accredito nel mese di novembre 2017, 11 nel mese di ottobre, 20 a settembre, 12 ad agosto, 15 a luglio, 53 a giugno, 6 nel mese di maggio, 4 ad aprile, 12 a marzo, 6 a febbraio e 5 a gennaio 2017 (Cfr. docc. ispettivi da 155 a 5717).

²² Cfr. docc. ispett. nn. da 6044 a 6065.

²³ Dato ricavato dalle verifiche dei documenti emessi in tale mese.

²⁴ Doc. ispettivi dal n. 155 al n. 5.717.

²⁵ Cfr. doc. ispett. nn. 6009, 6014, 6015, 6017, 6018, 6021, 6022, 6024, 6025, 6026, 6027, 6030, 6033, 6036 e 6037.

²⁶ Cfr. informazioni rese dallo Sportello europeo dei consumatori, prot. n. 23868 del 28 febbraio 2018.

e qualsiasi altra attività sociale. Al riguardo, il professionista ha allegato una visura camerale, estratta in data 15 dicembre 2017, dalla quale risulta l'inattività della società.

28. Il professionista non ha fornito alcun riscontro dopo aver ricevuto la comunicazione di fissazione del termine di conclusione della fase istruttoria, con la quale sono state precisate le contestazioni oggetto dell'avvio ed è stato ritenuto che le condotte ascrivibili al professionista potessero integrare la violazione degli artt. 20, 21, comma 1 lettera *b*), 22, 23 comma 1, lettera *e*), 24 e 25, comma 1, lettera *d*) del codice del Consumo.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

29. Gli elementi acquisiti e presenti agli atti del procedimento inducono a ritenere che il professionista non abbia fornito ai consumatori una corretta informazione in ordine ai tempi di consegna dei veicoli noleggiati e alle difficoltà incontrate nel rispettare i tempi di consegna pattuiti, non abbia consegnato i veicoli ordinati dai clienti nel rispetto delle obbligazioni contrattuali assunte né abbia rimborsato ai clienti, a seguito di apposita richiesta formulata decorsi 90 giorni dal termine indicato negli ordini per la consegna dell'autovettura, le somme da questi versate a titolo di prenotazione e deposito cauzionale. Dagli atti emerge, inoltre, che la società non si sia dotata di un efficace sistema di comunicazione con i propri clienti e abbia raramente fornito chiarimenti sullo stato dei relativi ordini.

i) Pratica sub A)

30. Le evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria fanno emergere con chiarezza che la società abbia fornito indicazioni ingannevoli in ordine alla disponibilità delle autovetture offerte a noleggio ed ai tempi di consegna delle stesse. Gli atti dimostrano, infatti, che nonostante le difficoltà incontrate dal professionista nella gestione degli ordini acquisiti - desumibili dall'esiguo numero di vetture disponibili rispetto agli ordini confermati (relativi tutti a noleggi annuali o biennali) e dal consistente numero di lamentele ricevute dai clienti almeno dal mese di giugno 2017 per la mancata consegna delle autovetture nolleggiate nei termini indicati -, il professionista abbia promosso e concluso - attraverso la sua fitta rete di agenti operanti sull'intero territorio nazionale - un numero elevato di contratti di

autonoleggio a lungo termine, procedendo ad incassare gli importi versati dai clienti a titolo di diritto di prenotazione e deposito cauzionale.

L'ingente numero degli ordini di consegna (4.469 ordini complessivi) ricevuti dal professionista negli ultimi due anni (2016-2017) e dei contratti conclusi (circa 2.000), risultanti dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento e non contestati dal professionista, rappresentano un dato significativo se letto unitamente al numero di veicoli consegnati nel medesimo periodo (appena 197) e al numero dei veicoli di cui il professionista risulta proprietario (n. 275), che fa emergere chiaramente l'impossibilità per il professionista di tener fede agli impegni assunti. Gli stessi database acquisiti presso il professionista testimoniano la sproporzione tra i contratti conclusi (a seguito del pagamento degli importi in acconto previsti) e le vetture disponibili.

31. Le evidenze dimostrano inoltre come Oscar Rent fosse pienamente consapevole delle difficoltà di consegnare le autovetture prenotate nei termini concordati con i clienti non avendo un parco macchine corrispondente e che continuava ciò nonostante ad acquisire ordini e ad incassare diritti di prenotazione e depositi cauzionali, che hanno rappresentato oltre il 95% del fatturato realizzato nel 2017 del professionista. In particolare, nel mese di giugno 2017, quando sono emerse chiaramente le difficoltà di consegnare le autovetture noleggiate, la società ha comunicato ai clienti un ritardo stimato di 50/60 giorni²⁷ e ha fronteggiato la massiccia richiesta di rimborsi, dovuta alla mancata consegna degli autoveicoli nei termini pattuiti, emettendo 50 note di accredito²⁸ a favore di clienti che avevano formulato la richiesta attraverso i propri legali. Nondimeno, nei mesi di settembre e ottobre 2017, nonostante le lamentele dei clienti e i disordini generati dalla mancata consegna dei veicoli e dal mancato rimborso delle somme versate dai clienti, la società ha continuato ad acquisire ordini, come risulta da 21 ulteriori fatture per depositi, ricevuti a titolo di diritto di prenotazione²⁹.

32. Sempre dagli atti non risulta che il professionista abbia assunto misure volte a contenere o a porre rimedio alle difficoltà riscontrate, né che abbia reso edotti i propri collaboratori di quanto si stava verificando, fornendo loro indicazioni operative tese a sospendere temporaneamente o comunque a

²⁷ Cfr email "Fwd Consegne Auto", "Gestione clienti", doc. isp. n. 6010 e segnalazioni del 18 agosto 2017, prot. n. 64825 e del 24 ottobre 2017, prot. n. 79340.

²⁸ Dato ricavato dalle verifiche delle fatture emesse in tale mese ed acquisite in sede ispettiva. Cfr. docc. da n. 155 a 5717.

²⁹ Cfr. nota precedente.

ridurre la promozione della conclusione degli ordini di consegna. Un tale comportamento, invece, sarebbe stato ragionevolmente esigibile in base ai principi generali di buona fede, correttezza e lealtà cui devono essere improntate le attività commerciali. L'assenza di qualsivoglia misura idonea a fronteggiare le sopraggiunte difficoltà appare invece testimoniare una condotta del tutto intenzionale finalizzata a incassare gli importi previsti all'atto di sottoscrizione degli ordini di consegna, pur nella consapevolezza di non poter adempiere agli impegni contrattuali assunti.

33. Per quanto precede, la condotta posta in essere dal professionista, deve ritenersi scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettera b) e 23, lettera e), del Codice del Consumo, in ragione della ingannevolezza delle indicazioni fornite dal professionista in ordine alla disponibilità dei prodotti offerti ed ai tempi di consegna degli stessi, nonché in ragione dell'omessa indicazione ai consumatori dei motivi in forza dei quali il professionista potesse ragionevolmente ritenere di non essere in grado di effettuare le consegne dei beni ordinati nel rispetto dei termini concordati con i clienti.

ii) *Pratica sub B)*

34. Il professionista risulta aver ostacolato in vario modo l'esercizio del diritto dei consumatori ad ottenere il rimborso delle somme versate al momento dell'ordine a titolo di prenotazione e deposito cauzionale, a fronte della risoluzione per ritardata e/o omessa consegna nei 90 giorni successivi alla scadenza del termine previsto negli ordini per la consegna dell'autovettura noleggiata.

35. Innanzitutto, le evidenze acquisite dimostrano che le somme pagate al momento della conferma dell'ordine sono state restituite solo a un limitatissimo sottoinsieme dei consumatori che non avevano ricevuto l'autovettura ordinata nei termini concordati e che avevano manifestato la propria intenzione di recedere dal contratto.

In alcuni casi, il rimborso è stato negato anche attraverso la mancata risposta alle istanze in tal senso formulate, mentre in altri casi ancora, il professionista ha tentato di procrastinare i termini della consegna proprio al fine di non restituire quanto dovuto.

36. In particolare, le evidenze acquisite in sede ispettiva mostrano chiaramente che il professionista non ha fornito riscontro ai solleciti e/o richieste di chiarimenti che gli venivano inoltrati dai consumatori a seguito della mancata consegna dei veicoli noleggiati, addirittura arrivando a

disattivare, nel giugno del 2017, il Call center, proprio nel momento in cui un numero crescente di clienti aveva iniziato a lamentare sia gli eccessivi ritardi nella consegna che i mancati rimborsi degli importi versati al momento dell'ordine.

37. Dalle evidenze acquisite emerge che la mancata restituzione degli importi versati dai consumatori, a titolo di diritto di prenotazione e di deposito cauzionale, non può trovare alcuna giustificazione nelle condizioni economiche della società: non si riscontra infatti l'assenza di liquidità da parte della società, a fronte della evidenza documentale di fatture pari a quasi 5 milioni di euro incassati dai diritti di prenotazione e dai depositi cauzionali; né vi è evidenza di acquisti o investimenti effettuati dal professionista in quel medesimo arco temporale che possano averlo privato temporaneamente delle disponibilità liquide necessarie a fronteggiare le suddette richieste di rimborso.

38. La condotta poste in essere dal professionista rappresenta una pratica scorretta in contrasto con le disposizioni di cui agli artt. 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del Consumo, in quanto integra un indebito ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

38. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

39. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

Pratica A)

40. Per quanto riguarda la dimensione economica del professionista, in mancanza di un bilancio approvato per il 2017, l'ordine di grandezza del

fatturato si desume dai dati contabili risultanti dalle fatture emesse dal 31 gennaio al 16 novembre, che ammonta ad euro 5.110.528,56.

41. Con riguardo alla gravità della violazione, si rileva che le condotte contestate sono state caratterizzate da un'ampia diffusione, in considerazione del fatto che l'offerta dei contratti di autonoleggio è stata promossa sia attraverso Internet che attraverso una fitta rete di collaboratori operanti sull'intero territorio nazionale deputati a promuovere la conclusione dei relativi contratti.

42. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere almeno a partire dal mese di dicembre 2016, cui risale il primo contratto rimasto inesequito³⁰ e fino al mese di ottobre 2017³¹, data nella quale è cessata l'attività del professionista, come dichiarato nella relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare³².

43. Sulla base di tali elementi, per la pratica descritta al Punto II sub. lettera A) si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a a Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 043320002 nella misura di 150.000 euro (centocinquantamila euro).

Pratica B)

44. Per quanto riguarda gli elementi relativi alla dimensione del professionista e alla diffusione della pratica si rimanda a quanto esposto in precedenza.

45. Rilevano, inoltre, sia la circostanza che il professionista a partire dal mese di giugno 2017 ha sostanzialmente interrotto ogni forma di comunicazione con la clientela rispondendo solo raramente alle richieste di chiarimenti e/o ai reclami formulati dai consumatori, sia il fatto che il professionista abbia dato riscontro ad un numero limitatissimo di istanze di rimborso.

³⁰ Cfr. segnalazioni del 18 agosto 2017, prot. n. 64825 e segnalazione del 24 ottobre 2017, n. 79340,

³¹ Cfr. risposta del professionista n. dell'8 gennaio 2018.

³² L'8 gennaio 2018, prot. n. 11077, la società ha comunicato l'avvenuta esecuzione del provvedimento cautelare precisando che a partire dal mese di ottobre 2017, Only Special Cars S.r.l (rinominata Oscar rent & Partners S.r.l) ha oscurato il proprio sito aziendale inibendo l'accesso all'area riservata ai "procacciatori" e che l'ultima prenotazione è stata caricata il 10 ottobre 2017. Il professionista ha segnalato, inoltre, che al momento, la società risulta "INATTIVA" e, pertanto è sospesa l'attività diretta alla sottoscrizione degli ordini di consegna delle autovetture e qualsiasi altra attività sociale.

Si deve, inoltre, tener conto del rilevante pregiudizio economico subito dai consumatori che non hanno ricevuto il rimborso delle somme versate a seguito della sottoscrizione degli ordini di consegna, spesso d'importo superiore ai mille euro.

46. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere dal professionista almeno a partire dal mese di giugno 2017, cui risale la prima richiesta di rimborso rimasta inevasa³³ e almeno fino al mese di ottobre 2017³⁴, data nella quale è cessata l'attività del professionista, come dichiarato nella relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare³⁵.

47. Sulla base di tali elementi, per la pratica descritta al Punto II sub. lettera B) si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 04332000233, nella misura di 150.000 euro (centocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub lettera A) risulta scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettera *b*) e 23, lettera *e*), del Codice del Consumo in quanto è idonea - mediante informazioni ingannevoli fornite dal professionista in ordine alla disponibilità dei prodotti offerti ed ai tempi di consegna degli stessi- a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista;

RITENUTO, inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub lettera B) risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo in quanto è idonea - mediante il mancato rimborso degli importi versati dai consumatori e l'assenza di un efficiente sistema di comunicazione o di riscontro ai solleciti e/o richieste di

³³ Cfr. segnalazioni del 18 agosto 2017, prot. n. 64825 e del 3 ottobre 2017, prot. n. 74310.

³⁴ Cfr. risposta del professionista n. dell'8 gennaio 2018.

³⁵ L'8 gennaio 2018, prot. n. 11077, la società ha comunicato l'avvenuta esecuzione del provvedimento cautelare precisando che a partire dal mese di ottobre 2017, Only Special Cars S.r.l (rinominata Oscar rent & Partners S.r.l) ha oscurato il proprio sito aziendale inibendo l'accesso all'area riservata ai "procacciatori" e che l'ultima prenotazione è stata caricata il 10 ottobre 2017. Il professionista ha segnalato, inoltre, che al momento, la società risulta "INATTIVA" e, pertanto è sospesa l'attività diretta alla sottoscrizione degli ordini di consegna delle autovetture e qualsiasi altra attività sociale.

chiarimenti dei clienti - a ostacolare indebitamente l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II sub lettera A), del presente provvedimento, posta in essere da Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 04332000233, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettera *b*) e 23, lettera *e*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II sub lettera B), del presente provvedimento, posta in essere da Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 04332000233, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare, per la pratica descritta al Punto II sub lettera A), a Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 04332000233, una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 euro (centocinquantamila euro);

d) di irrogare, per la pratica descritta al Punto II sub lettera B), a Only Special Cars S.r.l., in sigla denominata Oscar Rent S.r.l., poi Oscar Rent & Partners S.r.l. ora XPROJECT CARS ASSOCIATED LORIGA & LELLA S.r.l., C.F. 04332000233, una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 euro (centocinquantamila euro);

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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'art. 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 della documentazione 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'art. 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'art. 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'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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella