



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 6 maggio 2020, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI l’art. 103 del d.l. n. 18/2020 e l’art. 37 del d.l. n. 23/2020, che dispongono una sospensione *ex lege* dei termini procedurali per effetto della quale il termine di conclusione del presente procedimento è stato posticipato al 26 ottobre 2020;

VISTA la “*Comunicazione sull’interpretazione dell’articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall’articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23*”, approvata dal Collegio dell’Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. Juventus Football Club S.p.A. (di seguito, “Juventus” o la “Società”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo. La società opera nel settore dell’attività sportiva calcistica. Nella stagione 2019/20 ha militato nel campionato di calcio di serie A.
2. Movimento Consumatori e CODICI in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

## **II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE**

3. Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori, le clausole contenute nei “*Termini e Condizioni d’uso degli abbonamenti– Stagione Sportiva 2019/20*”, di seguito trascritte:

*“Art. 1. L’abbonamento è nominativo e dà diritto ad assistere, [...], alle Partite Casalinghe (ovvero alle partite di calcio che la Prima Squadra della Juventus Football Club S.p.A. disputerà ‘in casa’ secondo i Regolamenti Sportivi applicabili del Campionato di Serie A 2019/2020, nel rispetto del calendario, delle date, orari e luoghi stabiliti dalla Lega Nazionale Professionisti Serie A – F.I.G.C. e relative possibili variazioni, qualsiasi sia la causa di tali variazioni. L’Abbonato, come infra definito, riconosce come fatto notorio che variazioni di calendario, così come l’eventuale annullamento e rinvio di una gara, con conseguente modifica di data, orario ed eventualmente luogo di disputa delle gare devono considerarsi modalità che rientrano nella normale prassi organizzativa degli eventi sportivi e in ogni caso sono da intendersi come situazioni possibili ed eventuali per le quali l’Abbonato accetta il rischio che si verifichino. Tali variazioni devono pertanto essere tenute in conto dall’Abbonato all’atto di acquisto dell’abbonamento. L’Abbonato ha quindi l’onere di informarsi e di aggiornarsi tempestivamente in merito all’effettivo giorno, ora e luogo di svolgimento delle Partite Casalinghe. Tali variazioni non danno diritto al rimborso parziale dell’abbonamento, né all’indennizzo per eventuali pregiudizi o al risarcimento dei danni diretti e indiretti che dovessero derivare dalle variazioni stesse”;*

**“Art. 5.** [...]L’Abbonato prende altresì atto e accetta che decisioni di autorità sportive o di pubbliche autorità di fare disputare una o più Partita/e Casalinga/e in ‘campo neutro’, cioè in stadi diversi dall’Allianz Stadium o a porte chiuse, e/o eventuali chiusure di settori disposte per Legge o provvedimento di autorità pubbliche o sportive, non potranno essere in alcun caso e per alcun titolo imputate a Juventus e non comporteranno in alcun caso il diritto al rimborso parziale dell’abbonamento e/o la riduzione del corrispettivo e/o il diritto dell’Abbonato di ricevere risarcimenti o indennizzi e le spese di trasferta, in caso di squalifica del campo, saranno a carico dell’Abbonato. La predetta limitazione non opera nei casi di inadempimento colpevole ex art. 1218 c.c. della Juventus, restando inteso che non può essere considerato inadempimento colpevole di Juventus l’impossibilità di assistere alla partita per cause di forza maggiore, caso fortuito o per disposizioni degli organismi o delle Autorità competenti in seguito a fatti e/o eventi non dipendenti da responsabilità diretta di Juventus”.

**4.** Inoltre, costituiscono oggetto di valutazione, le clausole delle “Condizioni di vendita dei titoli di accesso per le singole gare - rev. agosto 2019”, di seguito trascritte:

**“Art. 2.** Il titolo di accesso è nominativo e dà diritto ad assistere, dal posto indicato nel titolo stesso, alla Partita Casalinga (di seguito indicata anche come ‘evento sportivo’ o ‘evento’) della Prima Squadra della Juventus Football Club S.p.A. [...] della competizione cui il titolo di accesso si riferisce, in base al calendario, alle date, orari e luoghi stabiliti dall’organizzatore della competizione, e nel rispetto delle relative possibili variazioni, qualsiasi sia la causa di tali variazioni. L’acquirente del titolo di accesso riconosce come fatto notorio che variazioni di calendario, con conseguente modifica di data, orario ed eventualmente luogo di disputa delle gare devono considerarsi modalità che rientrano nella normale prassi organizzativa degli eventi sportivi e in ogni caso sono da intendersi come situazioni possibili ed eventuali per le quali l’acquirente accetta il rischio che si verifichino. Tali variazioni devono pertanto essere tenute in conto dall’acquirente stesso all’atto di acquisto del titolo di accesso. L’acquirente ha quindi l’onere di informarsi e di aggiornarsi tempestivamente in merito all’effettivo giorno, ora e luogo di svolgimento dell’evento. Tali variazioni non danno diritto al rimborso del prezzo del titolo di accesso, né all’indennizzo per eventuali pregiudizi o al risarcimento dei danni, fermo il

*diritto dell'acquirente di assistere alla Partita Casalinga nel giorno, ora e luogo effettivi di svolgimento dell'evento";*

*“Art. 6. “[...] L’obbligo di giocare partite a porte chiuse, e/o eventuali chiusure di settori, e/o l’eventuale squalifica del campo e la disputa di partite in campo neutro, disposti per Legge o provvedimento di autorità pubbliche o sportive, non genereranno diritto al rimborso e le spese di trasferta saranno a carico del titolare del titolo di accesso. La predetta limitazione non opera nei casi di inadempimento colpevole ex art. 1218 c.c. della Juventus, restando inteso che non può essere considerato inadempimento colpevole di Juventus l’impossibilità di assistere alla partita per cause di forza maggiore, caso fortuito o per disposizioni degli organismi o delle Autorità competenti in seguito a fatti e/o eventi non dipendenti da responsabilità diretta di Juventus”.*

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### ***1) L’iter del procedimento***

**5.** Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione dell’articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, in data 7 gennaio 2020, è stato avviato il procedimento istruttorio *CV/209 Juventus – Clausole rimborso biglietti* nei confronti della società Juventus Football Club S.p.A.

**6.** Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato al professionista che le clausole contenute nei “*Termini e Condizioni d’uso degli abbonamenti – Stagione Sportiva 2019/20*” e nelle “*Condizioni di vendita dei titoli di accesso per le singole gare – rev. agosto 2019*”, trascritte al punto II del presente provvedimento, avrebbero potuto risultare vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettera *b*), 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo.

**7.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento, venivano richieste al professionista varie informazioni, tra cui l’indicazione di elementi di prova atti a superare la presunzione di vessatorietà, ai sensi dell’art. 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

**8.** In data 28 gennaio 2020, è stata disposta la consultazione di cui all’articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, pubblicando per 30 giorni sul sito istituzionale dell’Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) un comunicato e le

clausole contrattuali oggetto di contestazione. Alla consultazione ha partecipato l'associazione di consumatori Altroconsumo.

**9.** In data 13 febbraio 2020 si è tenuta l'audizione del professionista.

**10.** Il successivo 20 febbraio, la Parte ha depositato una memoria difensiva e ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento.

**11.** In data 11 maggio 2020, è stata comunicata alle parti del procedimento, ai sensi dell'articolo 23, comma 5, del Regolamento, la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

**12.** Il 4 agosto 2020, è stata comunicata alle parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**13.** Il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento nelle date 28 agosto, 7 e 11 settembre 2020.

**14.** Le associazioni Codici e Movimento Consumatori hanno presentato le loro memorie conclusive, rispettivamente, in data 1° e 7 settembre 2020.

**15.** La memoria conclusiva del professionista è pervenuta l'8 settembre 2020.

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

**16.** Nell'ambito della consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, tenutasi sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)), il 26 febbraio 2020 è pervenuto il contributo dell'associazione Altroconsumo<sup>1</sup>. In particolare, Altroconsumo ha sostenuto la vessatorietà delle clausole oggetto di istruttoria in base alle medesime norme del Codice del Consumo richiamate dall'Autorità, affermando altresì che l'adozione di dette disposizioni contrattuali non possa ritenersi giustificata dalla necessità di svolgere in modo remunerativo l'attività sociale.

---

<sup>1</sup> Acquisito agli atti del fascicolo con doc. prot. n. 27600 del 17 marzo 2020.

### **3) Le argomentazioni difensive delle Parti**

#### *Le argomentazioni svolte dal professionista*

**17.** Secondo la Società, la chiusura dell'intero stadio o di un suo settore ed altri eventi che impediscono la visione della partita programmata non sarebbero riconducibili alla fattispecie dell'inadempimento contrattuale, ma a quella dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione, con la conseguenza che le clausole interessate non sarebbero vessatorie ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale lettura sarebbe avvalorata da una pronuncia di merito della Corte d'Appello di Torino<sup>2</sup>, in cui è stata parte la stessa Juventus. In ogni caso, la mancata previsione dei rimborsi nelle clausole contestate sarebbe dettata dalla necessità di tutelarsi contro l'abuso del diritto di rimborso da parte dei tifosi che si sono resi responsabili di comportamenti tali da determinare la chiusura dello stadio o di suoi settori.

**18.** Inoltre, il professionista ha sostenuto che le proprie condizioni contrattuali attribuiscono all'abbonato - a fronte del pagamento di un importo forfettario inferiore alla somma del prezzo dei singoli tagliandi - il diritto di assistere alle partite casalinghe che la squadra disputerà in conformità alle statuizioni delle Autorità sportive<sup>3</sup>. Ciò concorre ad individuare l'oggetto del contratto, in tal modo sottraendo tali clausole al sindacato previsto per le clausole vessatorie, ai sensi dell'art. 34, comma 2, del Codice del Consumo<sup>4</sup>.

**19.** La Società ha allegato alla memoria conclusiva<sup>5</sup> una nota che la FIGC ha inviato in data 4 settembre 2020 alla Lega Nazionale Professionisti di Serie A. Tale nota contestualizza nell'ambito dell'ordinamento sportivo le disposizioni che escludono il rimborso di quota parte dell'abbonamento in caso di obbligo, disposto per legge o provvedimento di autorità pubbliche o sportive, di giocare partite a porte chiuse, ovvero di chiudere settori dello stadio o in caso di squalifica del campo e di disputa di partite in campo neutro.

---

<sup>2</sup> Sentenza n. 781/2015, pubblicata il 22 aprile 2015, dove la Corte ha escluso che la limitazione del diritto al rimborso dell'abbonato in caso di impossibilità sopravvenuta possa presentare profili di vessatorietà.

<sup>3</sup> Analogamente, il singolo biglietto attribuirebbe la facoltà di assistere ad un evento, che si terrà in data, orario e luogo stabiliti dalla Lega e soggetti alle variazioni che la stessa riterrà di adottare.

<sup>4</sup> Doc. prot. n. 21352 del 20 febbraio 2020.

<sup>5</sup> Doc. prot. n. 67536 dell'8 settembre 2020.

### *Le argomentazioni svolte dalla FIGC*

**20.** La FIGC sottolinea che il regime sanzionatorio delineato dal Codice di Giustizia sportiva (artt. 8, 25, 26 e 28) è volto a prevenire comportamenti violenti oppure discriminatori da parte dei tifosi delle società e quindi, più in generale, a tutelare l'ordine pubblico.

In particolare, il legislatore sportivo ha costruito un sistema nel quale vengono sanzionati sia le società che i sostenitori. Con la chiusura dello stadio o di settori dello stesso, le società subiscono la perdita economica relativa al mancato introito della vendita dei biglietti e non si giovano del sostegno dei tifosi. I sostenitori, potenziali autori delle condotte che hanno determinato la sanzione, non assistono alla partita e subiscono la perdita economica della quota parte dell'abbonamento relativa alla stessa. In tal modo le società disincentivano i comportamenti violenti e discriminatori dei propri sostenitori, i quali restano indirettamente sanzionati dal mancato rimborso.

**21.** In tale ottica, ove le *condizioni d'uso degli abbonamenti* prevedessero il rimborso in caso di mancata esecuzione della prestazione non imputabile alla società, quest'ultima sarebbe costretta a rimborsare quei sostenitori che, con la propria condotta violenta o discriminatoria, hanno provocato la chiusura dello stadio, di un suo settore, ecc..., togliendo quindi alle sanzioni sportive ogni efficacia punitiva. Ne consegue che un'eventuale dichiarazione di vessatorietà delle clausole contrattuali in questione, unitamente alla imposizione alle società di riconoscere il diritto al rimborso, "*potrebbe indurre il legislatore federale a rivedere il delineato sistema sanzionatorio*" previsto dal Codice di giustizia sportiva.

### *Le argomentazioni svolte dalle associazioni parti del procedimento*

**22.** L'associazione Codici ha ribadito la vessatorietà delle clausole oggetto dei procedimenti dell'Autorità<sup>6</sup>.

**23.** Secondo l'associazione Movimento Consumatori, le clausole relative all'acquisto dell'abbonamento stagionale e dei biglietti singoli che escludono ogni rimborso in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione conseguente al verificarsi di un evento non imputabile a Juventus, determinerebbero a carico del consumatore un significativo squilibrio dei

---

<sup>6</sup> Doc. prot. n. 65983 dell'1° settembre 2020.

diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, al contempo, avrebbero l'effetto di escluderne o limitarne le azioni o i diritti in caso di inadempimento da parte dello stesso professionista. Nei contratti a prestazioni corrispettive, infatti, l'equilibrio sinallagmatico conseguente all'impossibilità della prestazione è garantito dalle regole dettate dagli artt. 1463 e 1464 c.c., che impongono alla parte la cui prestazione sia divenuta impossibile, ma che abbia già ricevuto la controprestazione, di restituirla in proporzione alla prestazione non eseguita. Ogni diversa soluzione, a dire dell'associazione, imponendo la dazione di una somma di denaro senza giustificazione risulterebbe incompatibile con la causa concreta del contratto.

**24.** Inoltre, Movimento Consumatori sottolinea che l'asserita necessità per le società sportive di tutelarsi contro l'abuso che potrebbe derivare dal diritto di rimborso da parte di tifosi responsabili di comportamenti scorretti tali da determinare provvedimenti di chiusura dello stadio o di alcuni suoi settori, non può giustificare una compressione collettiva e indiscriminata dei diritti di tutti gli altri tifosi non responsabili dell'evento. In tal senso, appare corretta l'esclusione, adottata nei contratti di altre società di Serie A, del rimborso solo per i tifosi che abbiano contribuito con il proprio comportamento a determinare la chiusura dello stadio<sup>7</sup>.

#### **IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**25.** In via preliminare si rileva che quanto sostenuto dalla FIGC per escludere il carattere vessatorio delle clausole che limitano i rimborsi per le partite non godute è infondato.

**26.** L'ipotesi secondo cui il legislatore sportivo potrebbe, nel caso in cui l'Autorità dichiarasse vessatorie le clausole in questione, sostituire le vigenti norme del Codice di giustizia sportiva - che prevedono sanzioni come la chiusura dello stadio o di suoi settori - con altre meno efficaci non può incidere sulla valutazione di abusività effettuata ai sensi degli artt. 34 e 35 del Codice del Consumo. Infatti, in tali norme non sono sanciti canoni ermeneutici secondo i quali i diritti dei consumatori debbano cedere il passo ad altri interessi giudicabili come "superiori". Inoltre, va ricordato che la disciplina a tutela del consumatore ha una dimensione pubblicistica in

---

<sup>7</sup> Doc. prot. n. 67453 del 7 settembre 2020.



quanto salvaguarda il mercato nel suo insieme e la correttezza dei rapporti commerciali.

**27.** Né appare convincente dal punto di vista del metodo e da quello dell'equità l'argomento secondo cui le clausole che escludono i rimborsi per le partite non godute hanno lo scopo di disincentivare i comportamenti violenti e discriminatori dei tifosi. Le clausole in esame, infatti, da un lato hanno l'effetto di penalizzare in maniera indiscriminata tutta la platea degli spettatori per responsabilità che gravano eventualmente soltanto su una parte minoritaria di tifosi; dall'altro, sottraggono il soggetto che organizza l'evento alle responsabilità che gli competono nella prevenzione di eventi contrari all'ordine pubblico e nella vigilanza anche tecnologica sui comportamenti illegittimi dei sostenitori.

**28.** In tal senso, l'Autorità osserva che le *condizioni contrattuali* di altre società di Serie A prevedono clausole che escludono il rimborso del biglietto o quota parte dell'abbonamento non in maniera indiscriminata, ma soltanto nei confronti dei soggetti che hanno concorso a determinare gli eventi sanzionati dal Giudice Sportivo. Tali clausole appaiono idonee, nel rispetto delle norme del Codice del Consumo e del Codice civile, a tutelare da un lato il diritto degli spettatori a ottenere il rimborso del biglietto o di quota parte dell'abbonamento in caso di annullamento dell'evento e, d'altro lato, a penalizzare i tifosi che si siano resi responsabili degli eventi che hanno determinato la sanzione sportiva, salvaguardando in tal senso le manifestate esigenze di ordine pubblico.

**29.** Le clausole indicate al punto II del presente provvedimento presentano profili di vessatorietà, ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato rappresentato a Juventus che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, vige una presunzione legale di vessatorietà, con onere della prova contraria a carico del professionista.

**30.** Diversamente da quanto osservato dal professionista, le clausole in esame non accedono alla determinazione dell'oggetto del contratto e, pertanto, esse non sono soggette all'eccezione stabilita dall'art. 34 del Codice del Consumo, che limita la possibilità di verificarne la vessatorietà solo laddove il contenuto contrattuale non sia individuato in modo chiaro e comprensibile. Come chiarito dalla Corte di Giustizia, detta eccezione va interpretata restrittivamente e concerne unicamente i termini contrattuali che rientrano nel concetto di "*oggetto principale del contratto*", ai sensi dell'art.

4, paragrafo 2, della direttiva 93/13, ovvero quelle clausole “*che stabiliscono gli obblighi essenziali del contratto e, in quanto tali, lo caratterizzano*”<sup>8</sup>.

**31.** Per contro, le clausole che rivestono un carattere accessorio rispetto a quelle che definiscono l'essenza stessa del rapporto contrattuale sono soggette al controllo di vessatorietà che, in linea di principio, deve essere garantito per qualsiasi clausola contrattuale che non abbia formato oggetto di trattativa individuale<sup>9</sup>. Tale valutazione va svolta tenendo conto della natura del contratto (che nel caso di specie concerne un'obbligazione di risultato)<sup>10</sup>, dell'insieme delle disposizioni, nonché del contesto giuridico e fattuale, potendosi anche valutare il materiale promozionale e le informazioni fornite dal professionista<sup>11</sup>.

**32.** Alla luce dei criteri indicati dalla Corte di Giustizia, si osserva che l'abbonamento sportivo, in conformità alla prassi del settore, comprende, essenzialmente, la fruizione di un numero fisso di partite (per la stagione 2019/2020 n. 19 partite casalinghe, come era indicato dal professionista sul proprio sito *www.juventus.com*), secondo un calendario definito dalle autorità sportive, a fronte del pagamento di un corrispettivo globale. Essendo questa l'essenza del rapporto contrattuale, sono da ritenersi accessorie le clausole in esame che limitano o escludono il rimborso *pro quota* dell'abbonamento o del singolo biglietto in caso di eventi (squalifica del campo, obbligo di disputare partite a porte chiuse) che impediscono la fruizione di uno o più degli incontri calcistici. La natura accessoria della clausola trova conferma anche nella circostanza che il diritto al rimborso e al risarcimento danni è variamente disciplinato dalle diverse squadre di calcio.

**33.** Di seguito, pertanto, si procede alla valutazione dei profili di vessatorietà delle disposizioni contrattuali oggetto di contestazione, distinguendo tra le clausole contenute nelle condizioni di vendita degli abbonamenti e quelle relative ai titoli di accesso per singole gare.

#### *Le clausole di cui agli artt. 1 e 5 dei “Termini e condizioni d'uso degli Abbonamenti”*

**34.** Le clausole degli artt. 1 e 5 dei “*Termini e condizioni d'uso degli Abbonamenti - Stagione Sportiva 2019/2020*”, da un lato, escludono il diritto

---

<sup>8</sup> In tal senso, tra le tante, Corte di Giustizia 20 settembre 2017, causa C-186/16, Andriuciu.

<sup>9</sup> Sentenza Corte di Giustizia, 26 febbraio 2015, C-143/13, Matei.

<sup>10</sup> In tal senso l'ordinanza emessa in data 24 giugno 2019 dal Tribunale di Roma descritta nella nota 12.

<sup>11</sup> In tal senso, cfr. Corte di Giustizia, sentenze sopra citate.

al rimborso dell'abbonamento e/o il diritto dell'abbonato di ricevere risarcimenti o indennizzi, specificando anche che *“le spese di trasferta, in caso di squalifica del campo, saranno a carico dell'Abbonato”*, e, dall'altro, delimitano la portata della responsabilità del professionista *“nei casi di inadempimento colpevole ex art. 1218 c.c.”*, escludendo l'ipotesi di *“impossibilità di assistere alla partita per cause di forza maggiore, caso fortuito o per disposizioni degli organismi o delle Autorità competenti in seguito a fatti e/o eventi non dipendenti da responsabilità diretta di Juventus”* (art. 5 dei *“Termini e condizioni d'uso degli Abbonamenti”*).

**35.** Le clausole determinano così un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi tra le parti in quanto, tra l'altro, escludono espressamente il diritto al rimborso in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione. Infatti, ai sensi degli artt. 1463 e 1464 c.c., il professionista è tenuto alla restituzione di quanto ricevuto secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito e, dunque, a rimborsare quota parte dell'abbonamento in valore proporzionale agli eventi sportivi non fruiti. Gli artt. 1463 e 1464 c.c. individuano come effetto dell'inesatta esecuzione della prestazione la completa o parziale restituzione (o meglio, riduzione) della controprestazione, senza che rilevi l'imputabilità o meno dell'inadempimento<sup>12</sup>.

**36.** Il professionista ha asserito che nel caso di specie non troverebbe applicazione l'art. 33, comma 2, lettera *b*), che attiene alle conseguenze dell'inadempimento e non alla diversa fattispecie dell'impossibilità della prestazione per causa non imputabile al debitore.

**37.** Il predetto ragionamento prende le mosse da un dato eminentemente testuale e non può essere condiviso: ciò che la norma mira a scongiurare è l'adozione di clausole che, in caso di mancata soddisfazione dell'interesse del consumatore dedotto nel rapporto contrattuale con il professionista, lo obblighino comunque ad eseguire la prestazione ovvero non gli consentano di recuperare ciò che ha inutilmente pagato.

La mancata esecuzione di una prestazione contrattuale (sia per inadempimento sia per impossibilità sopravvenuta) determina di per sé uno

---

<sup>12</sup> In tal senso si richiama l'ordinanza emessa in data 24 giugno 2019 dal Tribunale di Roma (R.G. n. 54150/2018) rispetto a clausole di abbonamento analoghe a quelle in esame. Nello specifico, con riferimento all'ipotesi di *“chiusura dello stadio per problematiche legate alla manutenzione, di competenza dell'ente proprietario, o di irrogazione di sanzioni da parte degli organi della giustizia sportiva che limitino o escludano l'accesso alla tifoseria per fatti commessi da soggetti terzi”*, il giudice ha affermato che si verifica *“un'impossibilità della prestazione che, pur non traducendosi in un inadempimento imputabile al debitore, conferisce all'altra parte il diritto alla riduzione della prestazione dovuta o già eseguita”*.

squilibrio dei rapporti contrattuali a cui l'ordinamento fa fronte – nei negozi sinallagmatici – obbligando l'altra parte alla restituzione, e ciò sia in caso di mancata esecuzione della prestazione per inadempimento (art. 1453 c.c.), sia per totale o parziale impossibilità sopravvenuta (artt. 1463-1464 c.c.). Una clausola che ostacoli il riequilibrio del rapporto contrattuale (ossia limiti per il consumatore l'esercizio del diritto alla restituzione della controprestazione) è quindi abusiva sia quando la mancata esecuzione della prestazione è imputabile al professionista, sia quando la mancata esecuzione è dovuta all'impossibilità sopravvenuta.

Alla medesima soluzione si perviene leggendo il testo della direttiva 93/13/CEE nella lingua inglese e francese: in entrambe le versioni originali, l'art. 1, lettera *b*), dell'allegato alla direttiva fa riferimento alla (mancata o parziale) prestazione, confermando la correttezza di una lettura di più ampio respiro rispetto a quella strettamente letterale della trasposizione italiana.

**38.** Il giudizio di vessatorietà ora delineato è poi confermato dalla Corte di giustizia dell'Unione Europea e dalla Comunicazione della Commissione europea del 27 settembre 2019 relativa agli *“Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 93/13/CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori”*. Secondo il metodo cd. *“comparativo”* utilizzato dalla Corte, una clausola contrattuale determina per i consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali quando colloca il consumatore in una situazione meno favorevole rispetto a quella prevista dal diritto nazionale applicabile<sup>13</sup>. Quanto alla valutazione di vessatorietà delle

---

<sup>13</sup> Secondo la pronuncia della Corte di giustizia 14 marzo 2013, causa C-415/11, Aziz, punto 68 *“per appurare se una clausola determini [a danno del consumatore] un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti derivanti dal contratto, occorre tener conto, in particolare, delle disposizioni applicabili nel diritto nazionale in mancanza di un accordo tra le parti in tal senso. Sarà proprio una siffatta analisi comparatistica a consentire al giudice nazionale di valutare se, ed eventualmente in che misura, il contratto collochi il consumatore in una situazione giuridica meno favorevole rispetto a quella prevista dal vigente diritto nazionale”* (cfr. anche il n. 2 del dispositivo); in tal senso, cfr. anche la decisione della Corte 26 gennaio 2017, causa C-421/14, Banco Primus SA, (punto 59 e punto n. 3 del dispositivo). Secondo la citata Comunicazione della Commissione (punto 3.4.2.), *“Quando valutano se una clausola contrattuale «determina, a danno del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti», i giudici nazionali devono, in primo luogo, raffrontare la clausola contrattuale in questione con le eventuali disposizioni che si applicherebbero nel diritto nazionale in mancanza di tale clausola contrattuale, vale a dire le disposizioni complementari. Tali modelli legislativi si ritrovano in particolare nel diritto contrattuale nazionale, ad esempio nelle norme che determinano le conseguenze del mancato adempimento di determinati obblighi contrattuali di una parte [...] Sarà proprio una siffatta analisi comparatistica a consentire al giudice nazionale di valutare se e in che misura la clausola contrattuale collochi il consumatore in una situazione giuridica meno favorevole rispetto a quella altrimenti prevista dal diritto contrattuale applicabile. La clausola contrattuale potrebbe rendere la situazione giuridica meno favorevole per i consumatori, ad esempio laddove essa limiti i diritti di cui essi godrebbero altrimenti, o potrebbe aggiungere un vincolo al loro esercizio”*.

clausole di cui agli artt. 1 e 5 dei “*Termini e condizioni d’uso degli Abbonamenti*”, che escludono il rimborso del rateo di abbonamento e il risarcimento dei danni in caso di mancata fruizione dell’evento, si rileva che esse pongono il consumatore in una condizione meno favorevole di quella derivante dall’applicazione degli artt. 1218, 1463 e 1464 c.c., norme generali del diritto dei contratti cui le clausole in esame derogano.

**39.** Pertanto, le disposizioni contrattuali in esame risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 34, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui determinano a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ed escludono/limitano i diritti e le azioni di questi ultimi nei confronti del professionista in ipotesi di inadempimento contrattuale imputabile alla società e di impossibilità sopravvenuta della prestazione.

**40.** Inoltre, le clausole descritte, non essendo rispondenti al requisito di trasparenza imposto dagli artt. 34 e 35 del Codice del Consumo, determinano l’effetto di escludere/limitare la responsabilità della società in caso di inadempimento ovvero di impossibilità della prestazione, senza che il consumatore sia posto in grado di comprendere le conseguenze economiche che derivano dal contratto.

**41.** In particolare, l’art. 1 delle condizioni in esame prevede che “*l’eventuale annullamento e rinvio di una gara, con conseguente modifica (...) anche del luogo di disputa delle gare devono considerarsi modalità che rientrano nella normale prassi organizzativa degli eventi sportivi*” con la conseguenza che l’Abbonato “*accetta il rischio che si verifichino*”. Ciò contrasta con quanto indicato dallo stesso professionista sul proprio sito *internet*, dove affermava che l’abbonamento sportivo comprende, essenzialmente, la fruizione di n. 19 partite casalinghe per la stagione 2019/2020<sup>14</sup>.

Parimenti contraddittoria è la clausola di cui all’art. 5 delle condizioni, che limita i diritti dei consumatori in quanto esclude “*il diritto al rimborso parziale dell’abbonamento e/o la riduzione del corrispettivo e/o il diritto dell’Abbonato di ricevere risarcimenti o indennizzi*” e, al contempo, richiama il contenuto dell’art. 1218 c.c., affermando che “*La predetta limitazione non opera nei casi di inadempimento colpevole ex art. 1218 c.c. della Juventus*”, salvo poi circoscrivere, in modo ambiguo, la nozione di “*inadempimento colpevole di Juventus*”. La limitazione in parola viene

---

<sup>14</sup> Cfr. pagine del sito [www.juventus.com](http://www.juventus.com) acquisite al fascicolo CV209 con verbale del 5 settembre 2019.

estesa, infatti, oltremisura fino a ricomprendere *“l'impossibilità di assistere alla partita per cause di forza maggiore, caso fortuito o per disposizioni degli organismi o delle Autorità competenti in seguito a fatti e/o eventi non dipendenti da responsabilità diretta di Juventus”*.

**42.** Pertanto, le clausole di cui agli artt. 1 e 5 dei *“Termini e condizioni d'uso degli Abbonamenti - Stagione Sportiva 2019/2020”* risultano vessatorie, anche ai sensi dell'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui sono formulate con modalità contraddittorie e non trasparenti, tali da non consentire al consumatore di comprendere quali siano i suoi diritti con riferimento ad eventi che gli impediscono di usufruire delle 19 partite di calcio oggetto dell'abbonamento.

*Le clausole di cui agli artt. 2 e 6 delle “Condizioni di vendita dei titoli di accesso per le singole gare*

**43.** Analoghe considerazioni valgono anche per quanto concerne la limitazione della responsabilità della società contenuta nelle clausole di cui agli artt. 2 e 6 delle *“Condizioni di vendita dei titoli di accesso per le singole gare - rev. agosto 2019”*, nella misura in cui il professionista, con modalità non chiare, disconosce il diritto del consumatore: (i) ad ottenere il rimborso del prezzo del biglietto in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione; (ii) a conseguire in caso di inadempimento colpevole della società il rimborso del prezzo del biglietto, nonché il risarcimento del danno.

**44.**La clausola di cui all'art. 2, infatti, stabilisce che le variazioni di data e luogo della singola gara *“devono considerarsi modalità che rientrano nella normale prassi organizzativa degli eventi sportivi e in ogni caso sono da intendersi come situazioni possibili ed eventuali per le quali l'acquirente accetta il rischio che si verifichino (...)”* e, pertanto, *“non danno diritto al rimborso del prezzo del titolo di accesso, né all'indennizzo per eventuali pregiudizi o al risarcimento dei danni”*.

**45.** Parzialmente diversa è invece la clausola di cui all'art. 6, laddove, da un lato, viene escluso il *“diritto al rimborso e le spese di trasferta saranno a carico del titolare del titolo di accesso”*<sup>15</sup> e, dall'altro, viene delimitata la portata della responsabilità della società in caso di *“inadempimento*

---

<sup>15</sup> Nei casi di *“obbligo di giocare partite a porte chiuse, e/o eventuali chiusure di settori, e/o l'eventuale squalifica del campo e la disputa di partite in campo neutro, disposti per legge o provvedimento di autorità pubbliche o sportive”*.

*colpevole ex art. 1218 c.c. della Juventus*”, escludendola nel caso di “*impossibilità di assistere alla partita per cause di forza maggiore, caso fortuito o per disposizioni degli organismi o delle Autorità competenti in seguito a fatti e/o eventi non dipendenti da responsabilità diretta di Juventus*”.

**46.** Le clausole in esame, pertanto, non sono rispondenti al requisito di trasparenza imposto dagli artt. 34 e 35 del Codice del Consumo e risultano vessatorie in quanto hanno per oggetto o per effetto di escludere/limitare la responsabilità della società in caso di inadempimento ovvero di impossibilità della prestazione, senza che il consumatore sia posto in grado di comprendere le conseguenze economiche che derivano dal contratto.

**47.** Inoltre, le clausole contrattuali in questione che, con riferimento all’acquisto di titoli di accesso per singole gare riproducono le previsioni relative agli abbonamenti, risultano vessatorie anche ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 34, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui determinano a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, derogando agli artt. 1218, 1463 e 1464 c.c., escludono/limitano i diritti e le azioni di questi ultimi nei confronti del professionista in ipotesi di inadempimento contrattuale imputabile alla società e di impossibilità sopravvenuta della prestazione.

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

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettera *b*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

RITENUTO che, ai sensi dell’articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell’articolo 23, comma 8, del Regolamento, debba essere disposta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell’Autorità e su quello di

Juventus *www.juventus.com*; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Juventus *www.juventus.com* abbia la durata di 30 giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

## DELIBERA

a) che la clausola di cui all'art. 1 dei “*Termini e Condizioni d'uso degli abbonamenti– Stagione Sportiva 2019/20*” della società Juventus Football Club S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'art. 5 dei “*Termini e Condizioni d'uso degli abbonamenti– Stagione Sportiva 2019/20*” della società Juventus Football Club S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'art. 2 delle “*Condizioni di vendita dei titoli di accesso per le singole gare - rev. agosto 2019*” della società Juventus Football Club S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, commi 1, e 2, lettera *b*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

d) che la clausola di cui all'art. 6 delle “*Condizioni di vendita dei titoli di accesso per le singole gare - rev. agosto 2019*” della società Juventus Football Club S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, commi 1, e 2, lettera *b*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.



## DISPONE

a) che Juventus Football Club S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento, ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;

2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per 30 giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.juventus.com*, con adeguata evidenza grafica, entro trenta giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto, così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.juventus.com*;

c) che la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, né altrove, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso,

fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*