



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 aprile 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, n. 25411;

VISTE le proprie delibere del 28 novembre 2023 e del 23 gennaio 2024 con le quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Centauro Rent a Car Italy S.r.l.¹ (di seguito, anche “Centauro” o “il Professionista” o “la Società”). La Società è attiva, tra altro, nel settore della prestazione di servizi di autonoleggio a breve termine senza conducente. Il

¹ La società è posta sotto la direzione ed il coordinamento di Centauro Rent a Car S.L., dalla quale è interamente partecipata. Appartiene al Gruppo capitanato da SILDOSCAN SPAIN S.L.U. (fonte Telemaco Infocamere).

bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per euro 25.909.377 e un M.O.L. pari a euro 10.775.559².

II. LA CLAUSOLA OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei documenti contrattuali denominati “*Condizioni generali di noleggio (tutti i paesi)*” e “*Termini e Condizioni Generali del Noleggio di Auto senza autista in Italia*” - unilateralmente predisposti da Centauro per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito internet aziendale <https://www.centauro.net/it/tc>.

3. Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il Professionista e i consumatori, la clausola di seguito trascritta, derivante dalle disposizioni contenute nei seguenti documenti, come verificate d'ufficio il 18 luglio 2023³ nonché in data 21 febbraio 2024⁴:

Condizioni generali di noleggio - (tutti i paesi)⁵

“5. Ciò che non copre nessuna copertura: (...) *Le multe per infrazioni al codice della strada o violazioni della legge durante il periodo di noleggio sono a carico del conducente del veicolo. Inoltre, in caso di ricezione di un'ammenda, e per ogni ammenda notificata, sarà addebitato l'importo di 40 euro a titolo di penale per le ammende in Spagna, Portogallo e Grecia e di 50 euro in Italia. (...) Uso del pedaggio da parte del cliente, così come qualsiasi importo derivato (sovraccarichi, ecc.). Inoltre il cliente deve pagare, per ciascun contratto, la somma di 40 euro a titolo di spese amministrative”.*

“28. Penalità per multe: *«Mulle o importi analoghi per infrazioni al codice della strada o violazioni di leggi durante il periodo di noleggio sono a carico dei conducenti del veicolo. Le infrazioni al codice della strada o le violazioni della legge costituiscono una violazione fondamentale del contratto di locazione, con una sanzione di 40 euro per ogni multa in Spagna, Portogallo e Grecia e di 50 euro in Italia. La penale per le multe è una condizione essenziale del contratto e del suo prezzo finale. La violazione è certificata con*

² Cfr. docc. 23 e 23.1 dell'indice del fascicolo.

³ Cfr. docc. da 8 a 8.2 (verbale di acquisizione atti in data 18 luglio 2023 e unita documentazione) dell'indice del fascicolo

⁴ Cfr. docc. da 20 a 20.4 (verbale di acquisizione atti in data 21 febbraio 2024 e unita documentazione) dell'indice del fascicolo.

⁵ Enfasi aggiunte.

la notifica della sanzione riferita alla decisione presa dall'autorità amministrativa competente.

Avrete diritto al rimborso della sanzione pecuniaria in caso di successiva risoluzione amministrativa o giudiziaria che renda inefficace la sanzione comunicata. La sanzione pecuniaria è giustificata dalla necessità di compensare oggettivamente i molteplici rischi e le conseguenze materiali e giuridiche derivanti dall'uso e dalla guida di veicoli a motore e, in particolare, dal mancato rispetto da parte del cliente dei suoi obblighi essenziali di manutenzione e di diligenza nell'uso corretto del veicolo.

Dato che i veicoli sono beni di alto valore e che il mancato rispetto delle norme da parte del conducente nel loro utilizzo può comportare un danno economico o una responsabilità per il proprietario del veicolo, l'importo della sanzione è fissato in proporzione al valore del veicolo e all'entità dei suoi rischi».

Termini e Condizioni Generali del Noleggio di Auto senza autista – Italia

“4. Tariffe di noleggio: «In esecuzione del presente contratto di noleggio, IL CLIENTE è tenuto a pagare:(...) Pedaggi, multe, diritti di sosta, penali e spese legali per multe ricevute durante il periodo di noleggio e in conformità con le normative applicabili (incluse le spese per tasse di congestione o limitazione del traffico) in cui il CLIENTE sia incorso nel periodo del contratto, anche qualora dovessero essere state pagate da CENTAURO, così come qualsiasi spesa legale riconducibile al veicolo noleggiato durante il periodo di noleggio».

“5. Possibili Costi Aggiuntivi «Nel caso in cui IL CLIENTE non soddisfi gli obblighi qui assunti, dovrà pagare una somma stabilita e/o emersa dai termini e le condizioni generali. CENTAURO è espressamente autorizzata ad addebitare le corrispondenti spese alla carta di credito utilizzata a questo scopo, dopo aver fornito informazioni riguardo la motivazione della spesa e la giustificazione dell'ammontare. Nello specifico, è espressamente richiesto che IL CLIENTE accetti le spese emerse dai danni causati come conseguenza di proprie violazioni degli obblighi elencati, tenendo in considerazione i seguenti concetti: [...]

- Risarcimento equivalente all'importo pagato da CENTAURO sotto forma di multe, nonché danni e/o penali derivanti da ogni infrazione al codice della strada o violazione della legge da parte di qualsiasi persona autorizzata come

conducente, comprese le sanzioni per il ritardo nel pagamento da parte del locatario;

- (...) Compensazione equivalente all'importo pagato da CENTAURO per pedaggi usati dal CLIENTE, così come qualsiasi importo derivato (sovraccarichi, ecc.). Inoltre, il CLIENTE deve pagare, per ciascun contratto, la somma di 40 € a titolo di spese amministrative.».

“**6.2 Danni al veicolo** CENTAURO considera il CLIENTE responsabile per il corretto utilizzo da parte propria, dei guidatori autorizzati ed eventuali altri passeggeri del veicolo stesso. Ciononostante, e a prescindere da ciò che potrebbe venire stabilito al di fuori di questo documento, CENTAURO offre al CLIENTE il noleggio del veicolo in due modalità (...).

A) *Modalità standard: Esenzione limitata di responsabilità (polizza Kasko, Collision Damage Waiver o CDW) + esenzione limitata della responsabilità per il furto del veicolo (Protezione furto o TP) [...].*

B) *Modalità opzionale: Esenzione completa di responsabilità (Tariffa SMART) [...].*

C) Danni non coperti da nessuna delle modalità contrattuali: A prescindere dalla modalità contrattuale scelta dal CLIENTE, questo sarà responsabile nei confronti di CENTAURO del pagamento completo dei costi (inclusi mancati profitti derivanti dall'impossibilità di noleggiare il veicolo) relativi ai danni causati in una qualsiasi delle seguenti circostanze: [...].

- Le multe per infrazioni al codice della strada o violazioni della legge durante il periodo di noleggio sono a carico del conducente del veicolo. In caso di ricezione di una sanzione pecuniaria, per ogni sanzione comunicata sarà addebitato l'importo di €40 come penale per inadempimento contrattuale in Spagna, Portogallo e Grecia e di € 50 in Italia (il cliente avrà diritto al rimborso della sanzione pecuniaria in caso di successiva risoluzione amministrativa o giudiziaria che renda inefficace la sanzione comunicata);

- Uso del pedaggio da parte del CLIENTE, così come qualsiasi importo derivato (sovraccarichi, ecc.). Inoltre, il CLIENTE deve pagare, per ciascun contratto, la somma di 40 € a titolo di spese amministrative (questo importo verrà addebitato indipendentemente dal corso della procedura ufficiale di infrazione)”.

4. Sulla base delle evidenze istruttorie, con il presente provvedimento si contesta la vessatorietà della clausola che prevede l'obbligo del contraente-locatario al pagamento di un importo forfetario (di seguito, anche “fee”) in connessione al trattamento di ogni multa per infrazione stradale, oppure di altri addebiti per mancato pagamento delle tariffe di parcheggio o pedaggio

autostradale riconducibili al noleggiante quale onere distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, ai sensi dell'art. 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, come di seguito argomentato.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

5. Sulla base della documentazione contrattuale e delle informazioni giunte da parte di Centauro alle date del 28 luglio 2022⁶ e del 17 febbraio 2023⁷ - in risposta alle richieste di informazioni inviate in fase preistruttoria dall'Autorità, il 28 giugno 2022⁸ ed il 30 gennaio 2023⁹ - nonché di informazioni acquisite d'ufficio¹⁰ ai fini dell'applicazione dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo - in data 1° agosto 2023 è stato avviato il procedimento CV244 nei confronti di Centauro Rent a Car Italy S.r.l.¹¹.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni al Professionista, chiedendo altresì elementi di prova idonei a superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, commi 1 e comma 2, lettera *f*) del Codice del Consumo.

7. Informata l'Autorità, ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, in data 3 agosto 2023, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 bis, comma 1, del Codice del Consumo, tramite la pubblicazione per 30 giorni, sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), di un comunicato e della clausola contrattuale oggetto di contestazione. Nel corso della consultazione pubblica non è pervenuto alcun contributo da parte dei soggetti legittimati.

8. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 9 agosto 2023¹².

⁶ Cfr. docc. dal 3 al 3.3 (risposta alla richiesta di informazioni- 28.07.2022, prot. n. 59041, e annessi allegati) dell'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. 6 e 6.a (risposta alla richiesta di informazioni- 17.02.2023, prot. n. 21972) dell'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. doc. 2 (richiesta informazioni del 28.06.2022, prot. n. 51151) dell'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. 5 (richiesta informazioni del 30.01.2023, prot. n. 16854) dell'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. docc. da 8 a 8.2 (verbale in data 18.07.2023 di acquisizione atti d'ufficio e annessa documentazione) dell'indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. 9 (Comunicazione di avvio del procedimento, in data 01.08.2023, prot. n. 65111) dell'indice del fascicolo.

¹² Cfr. docc. da 11 a 11.2 (comunicazione del 09.08.2023, prot. n. 67238 e annessa documentazione) dell'indice del fascicolo.

9. In data 19 settembre 2023, è pervenuta, da parte di Centauro, una documentata nota di riscontro alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio¹³; nella medesima nota sono svolte anche osservazioni difensive.

10. In data 16 ottobre 2023, la Società è stata sentita in audizione¹⁴, nel corso della quale sono stati richiesti alcuni documenti integrativi al Professionista che ha poi provveduto a depositarli in allegato alla comunicazione giunta il 27 ottobre 2023¹⁵.

11. In data 8 marzo 2024 è stata comunicata a Centauro la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'art. 23, comma 1, del Regolamento¹⁶.

12. Il 28 marzo 2024 è giunta la memoria conclusiva di Centauro corredata di allegati¹⁷.

b) Il quadro normativo di riferimento

13. Il quadro normativo di riferimento nel settore dell'autonoleggio senza conducente è stato sostanzialmente innovato dalla Legge 9 novembre 2021, n. 156¹⁸, di conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 10 settembre 2021, n. 121, recante *“disposizioni urgenti in materia di investimenti e sicurezza delle infrastrutture, dei trasporti e della circolazione stradale, per la funzionalità del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili, del Consiglio superiore dei lavori pubblici e dell’Agenzia nazionale per la sicurezza delle infrastrutture stradali e autostradali”* (c.d. *“DL Infrastrutture”*). La legge, in particolare, per quanto di interesse ai fini del presente procedimento, ha modificato l'articolo 196 (*“Principio di solidarietà”*) del Codice della Strada (di seguito, anche *“CDS”*) introducendo l'espressa previsione ai sensi della quale, nei casi di noleggio senza conducente (di cui all'articolo 84 CDS), *“il locatario, in vece del proprietario, risponde solidalmente con l'autore della violazione”*

¹³ Cfr. docc. da 12 a 12.4 (comunicazione di riscontro alla richiesta di informazioni in avvio, prot. n. 75304) dell'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. docc. 15.1 (verbale di audizione in data 16 ottobre 2023) dell'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. docc. dal 16 al 16.7 (comunicazione di riscontro ai quesiti formulati in audizione del 27 ottobre 2023, prot. n. 87676, e relativi allegati) dell'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. doc. 21 (Comunicazione Termine Chiusura della Fase Istruttoria dell'08.03.2024- prot. 29475) dell'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. docc. da 22 a 22.2 (comunicazione giunta il 28.03.2024, prot. n. 34762 - Memoria conclusiva) dell'indice del fascicolo.

¹⁸ Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 9 novembre 2021, n. 267, ed entrata in vigore a decorrere dal 10 novembre 2021, che ha modificato diversi articoli del Codice della Strada.

14. Pertanto, la nuova formulazione dell'art. 196 del Codice della Strada esclude il generale vincolo di solidarietà tra proprietario della vettura e conducente per le infrazioni alle norme del Codice della Strada, nel caso di servizio di autonoleggio senza conducente. In tale ultima ipotesi, infatti, la novella legislativa individua solo il locatario e l'effettivo conducente come soggetti responsabili in solido al pagamento della sanzione amministrativa. Di conseguenza, il Professionista-locatore non è più responsabile in solido, per il pagamento, con il cliente-locatario in caso di violazioni punibili con sanzione amministrativa pecuniaria accertata nel corso del periodo di noleggio.

15. Alla luce dell'attuale disposizione il Professionista rimane onerato solamente della comunicazione delle generalità del cliente all'Ente accertatore, affinché il verbale dell'infrazione possa essere rinotificato a quest'ultimo, e il Professionista esonerato da ogni responsabilità.

c) Le evidenze acquisite

16. Dalla documentazione in atti¹⁹ sono emerse le seguenti risultanze.

17. Nello specifico caso di infrazioni al Codice della Strada, mancato pagamento di tariffe per parcheggi/pedaggi autostradali, riconducibili ad un veicolo oggetto di contratto di noleggio senza conducente, accertate e notificate/comunicate al Professionista-locatore dall'Ente competente, la clausola in esame impone al consumatore-locatario il pagamento di un importo distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio che Centauro acquisisce in via immediata, a seguito del ricevimento del verbale da parte dell'Ente, con addebito diretto su carta di credito (pre-autorizzato in fase di stipula del contratto di noleggio). Tale importo, pari a 50 euro (per l'Italia), è espressamente addebitato dalla Società a titolo di *penale*.

In base alla clausola complessivamente descritta *supra sub* parte II, il Professionista prevede l'applicazione, oltre a detta *penale*, anche di un'ulteriore *somma* - pari a 40 euro - "*per ogni contratto*", ad asserita copertura di imprecisate "*spese amministrative*": tale somma viene addebitata al cliente "*indipendentemente dal corso della procedura ufficiale di infrazione*".

18. Centauro ha introdotto la clausola in esame, nella versione sopra richiamata, nella propria documentazione contrattuale a partire dal 15

¹⁹ Cfr., in particolare, docc. da 12 a 12.4 (comunicazione di risposta a richiesta di informazioni in avvio, del 19.09.2023, prot. n. 75304), 15.1 (verbale di audizione in data 16.10.2023), da 16 a 16.7 (comunicazione del 27.10.2023, prot. n. 87676, di riscontro a quesiti formulati in sede di audizione), da 22 a 22.2 (comunicazione giunta il 28.03.2024, prot. n. 34762- memoria conclusiva e annessi allegati) dell'indice del fascicolo.

dicembre 2020²⁰: in base alle dichiarazioni del Professionista, l'addebito ivi previsto a titolo di *penale* (pari a 50 euro, in Italia) è comprensivo di IVA²¹.

19. Come si evince dalla lettura della clausola, la *penale* e la *somma* ivi previste vengono addebitate dal Professionista per ogni tipologia di infrazione relativa alla circolazione dei veicoli, ossia per le violazioni del Codice della Strada o di altre leggi, nonché in evenienza di mancato pagamento, da parte del cliente, delle tariffe di parcheggio o di pedaggio autostradale.

20. Tali disposizioni sono state e sono tuttora accessibili alla clientela sul sito internet aziendale, nelle pagine web dedicate.

21. Dall'applicazione della clausola, il Professionista dichiara di aver incassato, nell'arco temporale novembre 2021- dicembre 2023, introiti complessivi per euro [1-10 milioni]*²².

22. Dagli elementi istruttori emerge che nel caso in cui l'impresa riceva dall'Ente accertatore la notifica di una violazione stradale riconducibile al cliente durante la vigenza contrattuale del noleggio, Centauro svolge un'attività che, sebbene descritta in modo articolato, come composta da plurime operazioni, appare riconducibile sostanzialmente al trasferimento all'Ente accertatore dei dati del cliente e all'addebito a quest'ultimo, con contestuale informativa, degli addebiti ulteriori, rispetto al corrispettivo del servizio pattuito, contrattualmente previsti in tali evenienze²³.

23. La comunicazione al cliente avviene “*in automatico*” - via e-mail o con raccomandata postale - e reca un'informativa *standard*²⁴ comprensiva

²⁰ Cfr. doc. 12.4 (risposta alla richiesta di informazioni presenti in avvio del procedimento- comunicazione giunta il 19.09.2023, prot. n. 75304- pag. 4) dell'indice del fascicolo.

²¹ Il dato dell'inclusione dell'IVA nel suddetto addebito non risulta dal dettato contrattuale ma è emerso in sede di audizione del Professionista: cfr. doc. 15.1 (verbale di audizione in data 16 ottobre 2023, pag. 1) dell'indice del fascicolo.

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

²² Cfr. doc. 12.1 (all. 1 alla comunicazione del 19.09.2023, prot. n. 75304, di riscontro a richiesta di informazioni in avvio) e 22 (*memoria finale* pervenuta con comunicazione del 28.03.2024, prot. n. 34762, pag. 13) dell'indice del fascicolo.

²³ In particolare, la Società “✓ *accerta la tempestività della notifica della sanzione; ✓ verifica l'identità del cliente locatario dell'autoveicolo al momento dell'infrazione contestata; ✓ comunica i dati anagrafici e identificativi all'Autorità che ha emesso la multa, al fine di consentire la corretta notifica della medesima; ✓ informa il cliente della notifica ricevuta e della comunicazione effettuata all'Autorità e preannunciare l'addebito dell'importo per la gestione della pratica, allegando il verbale notificato e il contratto di noleggio; ✓ gestisce i rapporti con le Autorità che emettono le sanzioni amministrative o emanano atti impositivi, anche proponendo istanze e ricorsi; ✓ elabora documenti a supporto dell'attività dei legali esterni che predispongono ricorsi, memorie, scritti difensivi, avverso atti impositivi comunque denominati (contravvenzioni al Codice della Strada, cartelle di pagamento, avvisi di mora, intimazioni di pagamento, atti esecutivi discendenti da tali atti); ✓ addebita l'importo sulla carta di credito del cliente”*: cfr. doc. 3 (risposta alla richiesta informazioni, giunta il 28.07.2022, prot. n. 59041-pag. 10) dell'indice del fascicolo.

²⁴ Cfr. doc. 16.2. (allegato 2 a comunicazione giunta il 27 ottobre 2023, prot. n. 87676) dell'indice del fascicolo.

dell'avviso della possibilità di chiedere il *“rimborso della penale in caso di annullamento per via amministrativa o giudiziaria della multa elevata”*²⁵.

24. In base alle dichiarazioni del Professionista, entrambi gli *“importi previsti dalle clausole oggetto del Procedimento”* – nelle misure sopra indicate di 50 e di 40 euro (IVA inclusa) – sono applicati a titolo di *penale o sanzione* ed *“aventi la funzione specifica di coprire i rischi e le conseguenze materiali e giuridiche derivanti dal mancato rispetto da parte del cliente dei propri obblighi di dovuta diligenza nell'utilizzo del veicolo”*²⁶, nonché i *“danni (...) correlati alle sanzioni irrogate al conducente per le infrazioni stradali da lui commesse.”*²⁷.

25. L'importo delle penali è parametrato al totale dei costi sopportati da Centauro per effetto del complesso delle infrazioni poste in essere dalla clientela²⁸.

26. Al fine della determinazione degli importi degli addebiti in esame – effettuata sulla base di una *“stima ex ante”*²⁹ - Centauro dichiara di considerare diverse categorie di oneri : *“i) costi legati al pagamento delle somme dovute per il deposito cauzionale dei veicoli; ii) lucro cessante per indisponibilità di veicoli in stato di fermo/sequestro amministrativo e quindi impossibilitati a circolare; iii) pregiudizio economico legato a danni di maggiore o minore entità causati ai veicoli; iv) pregiudizio economico causato da sinistri che causano la perdita integrale dei veicoli; v) costi legati al pagamento delle necessarie riparazioni di veicoli danneggiati; vi) pagamento di multe in sostituzione di clienti che non adempiono volontariamente; vi) danno reputazionale per la Società.”*³⁰.

27. Riguardo al danno reputazionale, il Professionista ammette trattarsi di un *“costo/rischio per sua stessa natura generico”* tale da incidere *“in maniera*

²⁵ Cfr. doc. 16.7 (riscontro a richiesta di informazioni in audizione -comunicazione giunta il 27 ottobre 2023, prot. n. 87676, pag. 5) dell'indice del fascicolo. Il Professionista ha dichiarato di provvedere - entro una tempistica di circa 25 giorni - alla restituzione della penale in esame al cliente che ne faccia richiesta anche in presenza di *“circostanze di fatto che ne escludano la responsabilità”*, quali, ad es. l'errata identificazione anagrafica del cliente trasgressore oppure *“in ragione dell'errore contenuto nel verbale in relazione al numero di targa del veicolo”*: cfr. doc. 16.7 (riscontro a richiesta di informazioni in audizione -comunicazione giunta il 27 ottobre 2023, prot. n. 87676, pagg. 6 e 7) dell'indice del fascicolo.

²⁶ Cfr. riscontri alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio (documento 12.1 - pag. 5 - dell'indice del fascicolo).

²⁷ Cfr. doc. 15.1 (verbale di audizione in data 16.10.2023- pag. 2) dell'indice del fascicolo.

²⁸ Cfr. doc. 16.7 (riscontro a richiesta di informazioni in audizione -comunicazione giunta il 27 ottobre 2023, prot. n. 87676, pag. 4) dell'indice del fascicolo.

²⁹ Il Professionista precisa che *“l'importo della fee è determinato effettuando una stima ex ante che individua un valore medio basato sullo storico dei costi aziendali rispetto alle categorie”* di oneri riportati alla nota precedente.

³⁰ Cfr. docc. 15.1 (verbale di audizione in data 16 ottobre 2023 – pag. 2) e 12.4 (comunicazione - di riscontro alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio - del 19.09.2023, prot. n. 75304, pagg. 6, 7 e 8) dell'indice del fascicolo.

residuale sulla fissazione del valore complessivo [della penale] rispetto a tutte le altre voci di costo/rischio” sopra richiamate³¹. Di contro, secondo le dichiarazioni di Centauro, “il rischio maggiore per l’impresa – proporzionalmente incidente sulla determinazione del quantum di fee – è il mancato pagamento della sanzione” da parte dei noleggianti sia perché in prevalenza stranieri sia in ragione della conseguente “possibilità di fermo amministrativo della vettura” connessa all’inadempimento in questione³².

28. Secondo quanto dichiarato dalla Società, il totale dei costi sostenuti per l’*“attività di gestione delle pratiche amministrative correlate alle infrazioni stradali del locatario della vettura noleggiata”*, relativamente all’arco temporale novembre 2021 – luglio 2023, ammonta a euro [1-10 milioni]³³.

d) Le argomentazioni svolte da Centauro

29. Centauro ha svolto considerazioni³⁴ volte a giustificare la *ratio* dell’inserimento della clausola nel modulo contrattuale, nonché a chiarire il contenuto della stessa negandone il carattere vessatorio.

30. Secondo il Professionista, gli addebiti aggiuntivi al cliente previsti nella clausola contestata – precisamente quelli di importo pari, rispettivamente, a 50 euro per l’Italia nonché di 40 euro per Spagna, Portogallo e Grecia - hanno *“indubbia natura di penale contrattuale”* e sono intesi a *“coprire, attraverso liquidazione anticipata e in misura forfetaria”, “il complesso di rischi e conseguenze materiali e giuridiche”* derivanti a Centauro dal mancato rispetto, da parte dei clienti, degli obblighi contrattuali di diligenza nell’utilizzo del veicolo noleggiato *“e precisamente consistenti in violazioni del Codice della Strada o altre violazioni di legge”*.

31. Detti importi, pertanto, non hanno la finalità di remunerare *“lo svolgimento delle operazioni di gestione delle sanzioni amministrative”* posto in essere da Centauro, bensì sono fissati *“in misura proporzionale all’entità dei rischi e danni”* gravanti solo sulla Società e *“comunque correlati esclusivamente alle violazioni di legge poste in essere dall’utenza del servizio di noleggio a breve*

³¹ Cfr. doc. 16.7 (riscontro a richiesta di informazioni in audizione -comunicazione giunta il 27 ottobre 2023, prot. n. 87676, pag. 3) dell’indice del fascicolo.

³² Cfr. doc. 15.1 (verbale di audizione in data 16 ottobre 2023 - pag. 3) dell’indice del fascicolo.

³³ Cfr. doc. 12.1 (all. 1 a comunicazione del 19.09.2023, prot. n. 75304, di riscontro a richiesta di informazioni in avvio) dell’indice del fascicolo

³⁴ Cfr., in particolare, docc. da 12 a 12.4 (comunicazione di risposta a richiesta di informazioni in avvio, del 19.09.2023, prot. n. 75304), 15.1 (verbale di audizione in data 16.10.2023), da 16 a 16.7 (comunicazione di riscontro a quesiti formulati in sede di audizione); da 22 a 22.2 (memoria finale – comunicazione giunta il 28.03.2024, prot. n. 34762) dell’indice del fascicolo.

termine”³⁵. Centauro afferma che l’addebito in questione “è *meramente cautelativo e momentaneo e viene meno laddove il cliente non [sia] incorso in alcuna responsabilità*”, venendo garantito il rimborso nelle ipotesi previste. Pertanto, a dire di Centauro, sarebbe “*inconferente*” il “*richiamo fatto dagli Uffici ad eventuali e sporadici riferimenti a <<spese amministrative>> presenti*” nella clausola contestata.

32. Il Professionista sostiene, inoltre, che la proporzionalità degli addebiti in esame emergerebbe dal fatto che “*il delta tra costi sopportati*” - a copertura di rischi e danni causati dalle infrazioni coperte dalla clausola - “*e gli importi effettivamente introitati*” dalla Società per effetto di tali addebiti aggiuntivi, “*sia molto contenuto*”³⁶.

33. Tali costi non sarebbero comunque correlati “*se non in via del tutto residuale*” a quelli “*derivanti dal pagamento di multe irrogate alla clientela*” e pertanto, la novella all’art. 196 CDS non avrebbe inciso sulla funzione della clausola (rimasta immodificata), atta a coprire - in via forfetaria - specifiche voci di rischio e danno che, pur correlate alle infrazioni stradali del noleggiante, si qualificerebbero come inadempimento, da parte del cliente, degli obblighi contrattuali di diligenza nell’uso del veicolo³⁷.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

La clausola oggetto di istruttoria

34. In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda, sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare tutela alla parte generalmente dotata di minor forza contrattuale.

35. In particolare, la clausola complessivamente descritta *supra*, *sub* Parte II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi dell’art. 33, comma 1,

³⁵ Cfr. doc. 22 (memoria finale – comunicazione giunta il 28.03.2024, prot. n. 34762 -pagg 3 e 4) dell’indice del fascicolo.

³⁶ Il Professionista dichiara che tale delta sarebbe pari al [15-20%]: cfr. doc. 12.4 (comunicazione di risposta a richiesta di informazioni in avvio, del 19.09.2023, prot. n. 75304 – pag. 8).

³⁷ Cfr. doc. 22 (memoria finale – comunicazione giunta il 28.03.2024, prot. n. 34762 -pag. 7) dell’indice del fascicolo.

del Codice del Consumo, in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

I profili di vessatorietà rilevati con riferimento alla singola clausola in esame sembrano permanere anche a fronte della sua interpretazione alla luce della lettura dell'intero contratto per adesione in cui è inserita.

36. Infatti, in caso di infrazione stradale - violazione del codice della strada e/o omesso pagamento delle tariffe di parcheggio/pedaggio autostradale - riconducibile ad un veicolo oggetto di contratto di autonoleggio senza conducente, accertata e notificata a Centauro dall'Ente/Soggetto competente, la clausola in esame impone al cliente-consumatore il pagamento di un importo, pari all'importo di 50 euro (IVA inclusa), distinto e ulteriore rispetto al corrispettivo del noleggio, che il Professionista acquisisce mediante addebito diretto sulla carta di credito del cliente a titolo di "penale" per ogni *sanzione* notificata all'impresa. Nella medesima evenienza, "*per ciascun contratto di noleggio*" viene applicata un'ulteriore *fee* di 40 euro "*a titolo di spese amministrative*", pretesa "*indipendente dal corso della procedura ufficiale di infrazione*".

37. La *fee* in esame, a prescindere dalla qualificazione giuridica attribuita (remunerazione per un servizio o penale) risulta del tutto ingiustificata a fronte dell'attività di gestione che Centauro è tenuta a svolgere e alla luce della mancata individuazione dei pregiudizi economici subiti dalla Società a seguito della notifica/comunicazione di una sanzione amministrativa elevata durante il periodo di noleggio, per un'infrazione al Codice della Strada commessa dal cliente/conducente, o per il mancato pagamento di tariffe di parcheggio/pedaggio.

38. Con riferimento alla somma espressamente richiesta da Centauro a titolo di penale, le ipotesi circoscritte di danni potenzialmente derivanti all'impresa in conseguenza di specifiche infrazioni stradali commesse dai clienti assumono natura del tutto residuale rispetto alla portata generale della clausola in esame e pertanto non ne giustificano l'attuale formulazione. Gli eventuali danni sopportati dal Professionista in conseguenza di specifiche infrazioni commesse da singoli clienti non possono in ogni caso essere scaricati sulla generalità dei clienti/consumatori attraverso una clausola applicabile indistintamente a tutti i clienti che incorrano in una sanzione, come nel presente caso. In questo senso, appare ingiustificata anche la previsione, in via forfetaria, di una somma a recupero di specifici rischi/danni anche quando

qualificati come inadempimento contrattuale, come rappresentato da Centauro.

39. Non si può, inoltre, omettere di evidenziare la contraddizione esistente nell'applicazione dell'IVA agli importi costantemente qualificati da Centauro come *penale*³⁸.

40. Quanto alla distinta fee di 40 euro “*a titolo di spese amministrative*” prevista dalla clausola in esame, la Società non ne ha reso alcuna qualificazione omettendo altresì, nei propri scritti difensivi, ogni dettaglio circa l'effettiva natura degli elementi da essa specificamente remunerati.

41. In generale, gli addebiti previsti dalla clausola in esame, a prescindere dalla qualificazione giuridica ad essi specificamente attribuita (*penale* o remunerazione per *spese amministrative* non altrimenti individuate) risultano ingiustificati alla luce delle uniche attività a cui attualmente il Professionista è tenuto a seguito della notifica/comunicazione di una sanzione amministrativa, che si sostanziano di fatto:

i) nel reperimento, all'interno del proprio data-base clienti, dei dati anagrafici e identificativi del noleggiante a cui è imputabile l'infrazione oggetto della sanzione notificata;

ii) nel trasferimento dei predetti dati all'Ente/Soggetto accertatore al fine di consentire la corretta ri-notifica della sanzione.

42. Come anticipato, dal 10 novembre 2021 è ordinariamente escluso il vincolo solidale delle imprese di autonoleggio al pagamento delle sanzioni per le infrazioni imputabili ai noleggianti e pertanto, il locatore non è più tenuto in solido con il cliente-locatario al pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie accertate nel corso del periodo di noleggio.

43. Alla luce del vigente art. 196 CDS, il Professionista rimane onerato solamente della comunicazione delle generalità del cliente all'Ente accertatore, affinché il verbale dell'infrazione possa essere rinotificato a quest'ultimo, e il Professionista esonerato da ogni responsabilità.

44. L'attività di gestione delle sanzioni amministrative cui il Professionista è oggi tenuto non riveste carattere “*disgiunto*” e “*ulteriore*” rispetto al principale servizio di autonoleggio erogato, né è prestata a diretto beneficio del cliente-consumatore.

Tale attività, infatti, rientra nella gestione dei dati del cliente connaturata alla stessa erogazione del servizio di autonoleggio, che costituisce la prestazione tipica del Professionista e risulta un adempimento svolto a vantaggio dell'Ente accertatore nonché nell'interesse del Professionista, quale informativa

³⁸ Cfr. doc. 15.1 (verbale di audizione in data 16 ottobre 2023- pag. 1) dell'indice del fascicolo.

all'Ente sul reale destinatario della sanzione, funzionale ad esonerare la Società da ogni responsabilità al pagamento, ai sensi del novellato art. 196 CDS.

45. I soli adempimenti dovuti rientrano nell'ordinaria attività di gestione dei dati del cliente connaturata alla stessa erogazione del servizio di autonoleggio, che costituisce la prestazione tipica svolta dal Professionista. Come già sottolineato dall'Autorità nei suoi precedenti relativi a clausole del tutto analoghe, che hanno visto l'avallo del Giudice amministrativo, la raccolta e la tenuta dei dati dei clienti sono attività imprescindibili e funzionali proprio allo svolgimento dello stesso servizio di autonoleggio.

46. In particolare, le comunicazioni degli atti e dei verbali inviate al noleggiante dal Professionista non appaiono necessarie: infatti, sulla base della normativa vigente, nessuna comunicazione da parte della Società di autonoleggio relativa alle predette sanzioni è dovuta al cliente, il quale riceverà la formale notifica dallo stesso Ente accertatore. Tale conclusione è corroborata dalla circostanza per la quale, all'atto del ricevimento della comunicazione da parte del Professionista il cliente non può né pagare né contestare la relativa sanzione amministrativa, dovendo comunque attendere la formale notifica da parte dell'Ente accertatore, come dimostrano i prototipi di comunicazione al cliente prodotti da Centauro.

47. Allo stesso modo, il Professionista - salvi casi circoscritti - non è più tenuto al pagamento di multe non saldate dai clienti in forza del superamento del vincolo di responsabilità solidale tra il Professionista e il conducente del veicolo, ai sensi dell'attuale formulazione dell'art. 196 CDS.

48. Da tutto quanto premesso discende che la previsione di emolumenti aggiuntivi – pari, rispettivamente, ad euro 50 (IVA inclusa) a titolo di *penale*, nonché ad euro 40 a titolo di “*spese amministrative*”, peraltro addebitabili in modo automatico sulla carta di credito del cliente a prescindere dall'effettivo pagamento della sanzione da parte di quest'ultimo, risulta del tutto ingiustificata e tale da determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, in violazione degli artt. art. 33, comma 1, del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

49. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'art. 37-*bis* del Codice del Consumo, l'Autorità, con il

provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del Professionista.

50. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva, *in primis*, che l'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'art. 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere già al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

51. Sempre in ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-*ter* dell'art. 37-*bis* e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'art. 37-*bis*, comma 2-*quater*, 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.

52. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: i) della dimensione economica del Professionista (al 31 dicembre 2023 i ricavi sono stati pari a euro 29.854.789) e dell'appartenenza al Gruppo Sildoscan Spain S.L.U. ; ii) dell'importo della *penale* contenuta nella clausola; iii) del carattere automatico dell'addebito in esame sulla carta di credito del cliente in base alla pre-autorizzazione pretesa dal Professionista all'atto della sottoscrizione del contratto di noleggio; iv) dell'idoneità a coinvolgere un ampio numero di consumatori (potenzialmente tutti i clienti del professionista).

53. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola complessivamente descritta *supra sub* parte II, del presente provvedimento è stata adottata a partire dal 15 dicembre 2020, ed è tuttora vigente; ai fini della quantificazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, si tiene conto della durata dell'infrazione a decorrere dalla data dell'applicabilità dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'art. 33 del medesimo Codice, ovvero a partire dal 1° febbraio 2022.

54. Pertanto, sulla base delle considerazioni che precedono, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Centauro Rent a Car Italy S.r.l nella misura di 1.160.000,00 euro, tenuto conto

della suddetta decorrenza dei poteri sanzionatori dell’Autorità in tema di accertamento della vessatorietà di clausole contrattuali e considerati altresì gli introiti derivanti al Professionista dall’applicazione dell’addebito in questione nel periodo da novembre 2021 a dicembre 2023, pari a euro [1-10 milioni]³⁹.

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta *supra sub* parte II, del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell’art. 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

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

DELIBERA

a) che la clausola complessivamente indicata nelle disposizioni - contenute nei documenti contrattuali denominati “*Condizioni generali di noleggio-tutti i paesi*”, e “*Termini e Condizioni Generali del Noleggio di Auto senza autista - Italia*”- di cui *sub* Parte II del presente provvedimento - che prevede l’applicazione di addebiti a carico del consumatore in caso di violazione, da parte di quest’ultimo del Codice della Strada o di mancato pagamento delle tariffe di parcheggio/pedaggio autostradale accertati e notificati alla società Centauro Rent a Car Italy S.r.l dall’Ente competente in relazione al veicolo oggetto del contratto di autonoleggio senza conducente - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

³⁹ Cfr. docc. 12.1 (all. 1 alla comunicazione del 19.09.2023, prot. n. 75304, di riscontro a richiesta di informazioni in avvio) e 22 (*memoria finale* pervenuta con comunicazione del 28.03.2024, prot. n. 34762, pag. 13) dell’indice del fascicolo.

b) di irrogare alla società Centauro Rent a Car Italy S.r.l per la violazione di cui alla lett. a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.160.000 € (unmilionecentosessantamila euro).

DISPONE

a) che la società Centauro Rent a Car Italy S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

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

2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito <https://www.centauro.net/it/> con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

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

c) 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 all'obbligo di pubblicazione secondo le modalità predette l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/1981, 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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui al punto a) del dispositivo del presente provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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 notificazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della

Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento sarà notificato 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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli