

CV230 - GOLDCAR-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Allegato al provvedimento n. xxxxx

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 19 luglio 2022 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

In data 2 luglio 2021, è stato avviato il procedimento *CV230 - GOLDCAR - SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE* nei confronti della società Goldcar Italy S.r.l. (di seguito, "Goldcar" o "professionista").

[OMISSIS]

La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei "*Termini e Condizioni di Noleggio*" (di seguito anche T&C), predisposti da Goldcar per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente nel territorio italiano e rinvenibili sul sito <https://www.goldcar.es/it/>. I predetti T&C sono inoltre integrati da un apposito listino denominato "*TERMS AND CONDITIONS OF HIRE TARIFF GUIDE July, 2021*" (di seguito, Listino, disponibile solo in lingua inglese), anch'esso rinvenibile sul sito del professionista.

Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il professionista e i consumatori, la clausola penale di seguito trascritta, derivante dalle disposizioni nell'articolo 11 T&C, così come integrate dall'articolo 6 T&C e dalla tabella riportata nel citato Listino:

- "6 - Quali sono i miei obblighi nei confronti del veicolo? [...] Lei e/o qualsiasi Conducente deve guidare il Veicolo in conformità all'intera normativa sulla circolazione dei veicoli applicabile, assicurandosi che Lei e/o qualsiasi Conducente sia a conoscenza della normativa locale che disciplina la guida [...]"

- "11 - Quali sono gli altri oneri di mia competenza o gli altri costi/spese che potrei essere chiamato a pagare? [...] in caso di violazione dell'obbligo stabilito dal sopra citato art. 6 di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, come previsto dalle comunicazioni/contravvenzioni a noi inviate riguardo la sanzione amministrativa da parte di autorità competenti (come Polizia, Autorità autostradale, Autorità portuale, Carabinieri, ecc.), Lei e/o il Conducente dovrà corrispondere una penale contrattuale (*Fine Administration Charge*), oltre alla sanzione o tributo a cui si riferisce, il cui importo è indicato nel Listino di volta in volta applicabile. Lei è totalmente responsabile per il pagamento di tali sanzioni o tributi. In tali casi, ove possibile, Goldcar richiederà alle Autorità competenti di notificare il verbale

direttamente a Lei e, ove ciò non fosse possibile, Goldcar pagherà le relative sanzioni e poi procederà con il riaddebito nei Suoi confronti di tali somme, oltre alla penale applicabile; [...]”.

Per quanto concerne, nello specifico, l’indicazione dell’ammontare delle varie penali, questa è disponibile nell’apposita tabella del Listino riportata sotto l’indicazione “*You may incur some of the following charges during your hire period. These are not included in the rental charges*”. Nell’ambito di tale tabella, infatti, in corrispondenza della voce “*Fine Administration Charge*”, è prevista una penale contrattuale pari a euro 55,00 (IVA esente) rispetto alla quale è precisato che la stessa sia “*Applicable when customer receives traffic fines related to vehicle license plate within to rental contract period*”.

[OMISSIS]

In ogni caso, anche alla luce dell’entrata in vigore della novella all’articolo 196 CDS ed al fine di migliorare ulteriormente l’intellegibilità delle clausole, Goldcar ha comunicato l’intenzione di modificare entro il 31 ottobre 2022 l’articolo 11 T&C, nella parte in cui si prevede la contestata penale, come di seguito riportato (in **grassetto** le modifiche; interlineate le parti eliminate):

*“<<In caso di violazione dell’obbligo stabilito dal sopra citato art. 6, e da Lei assunto, di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, ~~e come previsto~~ **comprovato** dalle **notifiche/comunicazioni/contravvenzioni a noi inviate a Goldcar** riguardo la sanzione amministrativa da parte di autorità competenti (come Polizia, Autorità autostradale, Autorità portuale, Carabinieri, ecc.) **relative ad infrazioni previste dalla normativa applicabile sulla circolazione dei veicoli**, Lei e/o il Conducente dovrà corrispondere una penale contrattuale (Fine Administration Charge) **pari all’importo di Euro 40**, oltre alla sanzione o tributo ~~a cui si riferisce~~ **comminati il cui importo è indicato nel Listino di volta in volta applicabile**. Lei è totalmente responsabile per il pagamento di tali sanzioni o tributi. In tali casi, ove possibile, Goldcar richiederà alle Autorità competenti di notificare il verbale direttamente a Lei e, ove ciò non fosse possibile, Goldcar pagherà le relative sanzioni e poi procederà con il riaddebito nei Suoi confronti di tali somme, oltre alla penale applicabile. **L’imposizione della suddetta penale è finalizzata a scoraggiare il Conducente dal tenere uno stile di guida non conforme alle norme vigenti, che può mettere in pericolo l’incolumità propria, dei passeggeri o di terzi e danneggiare il veicolo noleggiato o beni altrui, nonché a compensare l’attività, del tutto estranea al contratto di noleggio, che Goldcar deve effettuare verso le competenti Autorità.**>>”.*

[OMISSIS]

Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto la clausola complessivamente indicata al punto II del presente provvedimento che è connotata da profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33, 34 e 35 del Codice del Consumo. Oltre alla clausola contestata nella comunicazione di integrazione oggettiva del procedimento, costituiscono oggetto di valutazione anche le modifiche che il professionista ha dichiarato di voler adottare entro il 31 ottobre 2022, così come indicate nella memoria conclusiva e riportate nella precedente sezione III.d.

[OMISSIS]

Nel caso di specie, la clausola penale descritta al precedente punto II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. f), 34 e 35 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 permangono anche sulla base della lettura e dell'interpretazione della clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione in cui è inserita (articolo 34, comma 1, del Codice del Consumo) e dell'allegato listino in lingua inglese, che peraltro non risulta formulato in modo chiaro e comprensibile (articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo), in quanto la stessa risulta idonea a *“imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo”* (articolo 33, comma 2, lett. f) del Codice del Consumo).

[OMISSIS]

In considerazione della natura dell'attività svolta dal professionista per la gestione di una pratica connessa alla notifica di una sanzione in caso di violazione dell'obbligo di rispettare tutte le normative in materia di circolazione dei veicoli, la previsione di una penale contrattuale di importo pari ad € 55 euro a carico del cliente consumatore, che si aggiunge al pagamento del costo del noleggio e anche della sanzione o di quanto dovuto per il pedaggio/parcheggio, risulta dunque ingiustificata e manifestamente sproporzionata nell'ammontare, in quanto non trova adeguata corrispondenza, oltre che rispetto (i) alla tipologia di atti che il professionista è chiamato a porre in essere, anche in relazione (ii) al costo giornaliero del noleggio (soprattutto con riferimento ai veicoli di fascia più bassa, normalmente più richiesti sul mercato) e (iii) all'entità degli importi che il consumatore è tenuto a pagare per la presunta infrazione (ad esempio nei casi di sosta vietata, di mancato pagamento di parcheggi o pedaggi per brevi tratte autostradali, etc., l'importo della prevista penale può persino superare l'ammontare della sanzione stessa). In tali casi, peraltro, la funzione deterrente rispetto alle possibili infrazioni contestate è già svolta dalle sanzioni stabilite e graduate dal legislatore nonché da

quelle applicate dagli altri enti accertatori (gestori autostradali e/o di parcheggi). Di conseguenza, la clausola contrattuale in esame risulta determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, attraverso l'applicazione di una penale di importo palesemente eccessivo, che il professionista riuscirebbe ad imporre sfruttando la propria posizione di maggior forza contrattuale, procedendo peraltro ad addebitare tale importo in modo automatico sulla carta di credito del cliente, in ragione della specifica autorizzazione data al momento del noleggio.

[OMISSIS]

Inoltre, tenuto conto della natura del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione e alle altre previsioni del contratto, la natura vessatoria della clausola avente ad oggetto la descritta penale si conferma anche con riferimento agli articoli 34 e 35 del Codice del consumo, in quanto tale clausola non risulta redatta in modo chiaro e comprensibile, anche alla luce delle sue complessive modalità di presentazione attraverso il sito *web* del professionista, nonché dell'indicazione dell'entità della stessa in un apposito listino, che integra le condizioni di contratto, disponibile esclusivamente in lingua inglese.

[OMISSIS]

Goldcar ha comunicato l'intenzione di adottare, entro il 31 ottobre 2022, una nuova formulazione dell'articolo 11, T&C, nella parte in cui si prevede la contestata penale, che tuttavia, non risulta idonea a superare pienamente tutti i profili di vessatorietà oggetto di accertamento. In particolare, permangono i medesimi elementi di illiceità già evidenziati con riferimento all'ammontare della penale descritta al punto II del presente provvedimento, nella misura in cui anche il previsto nuovo importo della penale, pari a € 40, risulta manifestamente eccessivo alla luce dell'accertata assenza di responsabilità solidale passiva in capo all'impresa di autonoleggio nonché in ragione sia della mera attività di comunicazione agli enti accertatori delle generalità del cliente responsabile dell'infrazione che lo stesso professionista, conseguentemente, è tenuto a svolgere, sia del costo giornaliero del noleggio e degli importi delle sanzioni/pedaggi/parcheggi, tenuto conto peraltro che la funzione deterrente rispetto alle possibili infrazioni contestate è già svolta dalle sanzioni stabilite e graduate dal legislatore nonché da quelle applicate dagli altri enti (gestori autostradali e/o di parcheggi) accertatori. Goldcar, infatti, risulta essersi limitata a rivedere l'importo della penale oggetto del procedimento senza tuttavia procedere, come opportunamente suggerito dalla Camera di Commercio di Pistoia-Prato *“una significativa riduzione dell'importo, che deve essere meramente rappresentativa del suddetto aggravio”*. Al contempo, anche in relazione alla nuova formulazione della clausola permangono i

profili vessatorietà rilevati in merito alle descritte modalità di presentazione sul sito internet del professionista, tali da non ritenerla redatta in modo chiaro e comprensibile.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta al punto II del presente provvedimento è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *f*), 34 e 35 del Codice del Consumo;

RITENUTO inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che la nuova formulazione della clausola penale in esame, descritta al punto III.d del presente provvedimento, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *f*), 34 e 35 del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento, che prevede l'applicazione di una penale di importo pari a € 55 a carico del cliente consumatore in caso di violazione da parte di quest'ultimo delle normative in materia di circolazione dei veicoli, accertati e notificati a Goldcar 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 degli articoli 33, commi 1 e 2 lettera *f*), 34 e 35 del Codice del consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola dell'articolo 11 dei “*Termini e Condizioni di Noleggio*” applicabili in Italia, che secondo quanto dichiarato da Goldcar Italy S.r.l. dovrebbe entrare in vigore entro il 31 ottobre 2022, nella versione prodotta in atti con memoria del 5 luglio 2022, non risulta idonea a superare pienamente i profili di vessatorietà accertati in relazione alla clausola attualmente vigente ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *f*), 34 e 35 del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]