

## **CV191 - MILAN-RIMBORSO BIGLIETTI**

Provvedimento n. 28410

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

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

VISTI l'articolo 103 del d.l. n. 18/2020 e l'articolo 37 del d.l. n. 23/2020 che hanno disposto 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.** A.C. Milan S.p.A. (di seguito, "Milan" o la "Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. La società opera nel settore dell'attività sportiva calcistica. Nella stagione 2019/20 la Società ha militato nel campionato di calcio di serie A.

**2.** Associazione Codici Onlus in qualità di associazione di consumatori segnalante.

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

**3.** Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori, le clausole di seguito trascritte contenute nelle "*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*":

i) "**Art. 3** *Eventuali variazioni dei calendari, con conseguente modifica di data od orario di disputa delle gare devono considerarsi usuali e devono pertanto essere tenute in conto dal Titolare all'atto dell'acquisto dei Titoli di accesso. Tali variazioni, salvo che non prevedano uno spostamento superiore a giorni 7 (sette) della gara, non danno diritto al rimborso del prezzo dei Titoli di accesso, né all'indennizzo per eventuali pregiudizi o al risarcimento di danni, nonché al risarcimento delle eventuali spese, di qualsivoglia natura, sostenute da parte del Titolare in conseguenza della suddetta variazione. In ogni caso, anche nell'eventualità di variazione superiore a giorni 7 (sette) è prevista unicamente la possibilità di rimborso del titolo di accesso, con esplicita esclusione di ogni spesa accessoria sostenuta da parte del Titolare in conseguenza della suddetta variazione*";

ii) "**Art. 10** *In caso di gare disputate in campo neutro, l'AC Milan non risponde delle spese sostenute dal titolare per raggiungere la località ove esso è ubicato*".

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

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

**4.** Sulla base delle 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/191 Milan – *Clausole rimborso biglietti* nei confronti della società A.C. Milan S.p.A..

**5.** Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato al professionista che le clausole contenute nelle "*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*", trascritte al punto II del presente provvedimento, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli artt. 33, comma 1, 33, comma 2, lettera b), nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo.

**6.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, venivano richieste alla società Milan varie informazioni, tra cui l'indicazione di elementi di prova atti a superare la presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo.

**7.** 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.

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

**9.** Con comunicazione pervenuta in data 10 febbraio 2020, la società ha presentato una memoria difensiva e ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento<sup>1</sup>.

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

**11.** In data 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.

**12.** L'associazione Codici ha presentato una memoria in data 1° settembre 2020<sup>2</sup>.

**13.** Con memoria pervenuta in data 10 febbraio 2020, successivamente integrata in data 1° luglio 2020, la società Milan ha comunicato una nuova versione delle clausole oggetto del procedimento.

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

**14.** 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)), in data 26 febbraio 2020 è pervenuto il contributo dell'associazione Altroconsumo<sup>3</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.

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

### **Le argomentazioni svolte dal professionista**

**15.** La società Milan ha svolto le proprie considerazioni difensive con memoria depositata in data 10 febbraio 2020.

**16.** La società AC Milan S.p.A. ha contestato la vessatorietà delle clausole in questione, facendo presente che il calendario di Serie A è definito dalla Lega di Serie A, che può variarlo in corso di campionato su impulso o in considerazione di circostanze che prescindono dalla volontà di AC Milan. Il consumatore-tifoso sarebbe pienamente a conoscenza del fatto che il calendario potrebbe subire variazioni indipendenti dalla volontà del *club*. Tali variazioni, pertanto, non possono integrare un inadempimento contrattuale ex articolo 1218 c.c. in considerazione del fatto che non risulta integrato, nel caso di specie, il presupposto della "colpa" della Società. Peraltro, AC Milan riconosce al consumatore la possibilità di effettuare il c.d. "cambio di nominativo" (ossia di far accedere un altro soggetto allo stadio con il nuovo titolo di accesso).

**17.** Per quanto riguarda la contestata vessatorietà dell'articolo 10 delle Condizioni 2019-2020, AC Milan sottolinea che, anche in questo caso, la disputa di una gara in c.d. "campo neutro" prescinde dalla volontà della Società e tale eventualità è ben nota al consumatore-tifoso sin dal momento dell'acquisto del titolo di accesso o dell'abbonamento.

**18.** Con riferimento al fatto che le clausole di abbonamento e di vendita dei titoli derogherebbero alla possibilità per il consumatore di esercitare l'azione ex artt. 1463 e 1464 c.c., il professionista sottolinea che tale deroga non rientrerebbe comunque nell'ipotesi di cui all'articolo 33 comma 2, lettera b) del Codice del Consumo. Tale articolo, infatti, fa espressamente riferimento alle ipotesi di esclusione o limitazione delle azioni o dei diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto e non, dunque, ai casi di impossibilità della prestazione. Peraltro, in caso di rinvio del *match* l'accesso verrebbe consentito nella data di rinvio non divenendo pertanto la prestazione impossibile.

**19.** Con comunicazione del 10 febbraio 2020<sup>4</sup>, così come integrata in data 1° luglio 2020<sup>5</sup>, la società, nell'ottica del perseguimento della massima soddisfazione dei propri clienti tifosi, ha comunicato di voler adottare la seguente nuova versione delle clausole delle "Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020" oggetto di esame, nei termini di seguito indicati:

i) **"articolo 3** *Eventuali variazioni dei calendari, con conseguente modifica di data e/o orario di disputa delle gare, devono considerarsi usuali e devono pertanto essere tenute in conto dal Titolare all'atto dell'acquisto dei Titoli di accesso. Le variazioni al di fuori della giornata di calendario daranno diritto al solo rimborso del prezzo del Titolo di Accesso (in caso di biglietto per singola gara) ovvero del rateo dell'abbonamento, previo corretto e completo espletamento della procedura di rimborso indicata, di volta in volta, sul sito [www.acmilan.com](http://www.acmilan.com). E' invece escluso il risarcimento di danni, nonché il rimborso delle eventuali spese, di qualsivoglia natura, sostenute da parte del Titolare in conseguenza della suddetta variazione salvo il caso in cui tale variazione sia direttamente causata da condotta*

<sup>1</sup> [Doc. 33 del fascicolo istruttorio.]

<sup>2</sup> [Doc. 43 del fascicolo istruttorio.]

<sup>3</sup> [Doc. 37 del fascicolo istruttorio pervenuto in data 26 febbraio 2020 e acquisito agli atti del fascicolo in data 17 marzo 2020.]

<sup>4</sup> [Doc. 33 del fascicolo istruttorio, cit.]

<sup>5</sup> [Doc. 39 del fascicolo istruttorio.]

dolosa o colposa di AC Milan, ed in ogni caso intendendosi escluso qualsivoglia diritto al risarcimento dei danni e/o al rimborso di eventuali spese sostenute ogniqualvolta tale variazione: (i) consegua a richiesta pervenuta in tal senso dall'organizzatore della competizione e/o (ii) sia disposta da AC Milan in attuazione di un ordine o di un provvedimento delle autorità sportive, amministrative o pubbliche”;

ii) **"articolo 10** Nei casi di squalifica del campo con disputa della partita in altro stadio, ovvero di obbligo di giocare le partite a porte chiuse, l'abbonato - sempre che non abbia concorso a causare la responsabilità, neppure oggettiva (come qualificata dal Codice di Giustizia Sportiva della Federazione Italiana Giuoco Calcio) di AC Milan in conseguenza della quale si è stabilito che la gara venga disputata in altro stadio ovvero a porte chiuse - avrà diritto di richiedere il rimborso del rateo di abbonamento previo corretto e completo espletamento della procedura di rimborso indicata, di volta in volta, sul sito [www.acmilan.com](http://www.acmilan.com). Nel caso in cui la gara venga disputata in altro stadio, l'abbonato, in alternativa all'ottenimento del rimborso come previsto al precedente periodo, potrà chiedere ad AC Milan, previo corretto e completo espletamento della procedura indicata, di volta in volta, sul sito [www.acmilan.com](http://www.acmilan.com), un tagliando sostitutivo valido come Titolo di accesso allo stadio nel quale verrà disputata la gara e la relativa richiesta verrà soddisfatta condizionatamente alla capienza dei posti del diverso stadio individuato per lo svolgimento della partita. E' in ogni caso escluso il risarcimento di danni conseguenti al cambio di stadio ovvero alla disputa della gara a porte chiuse, salvo il caso in cui la disputa della partita in altro stadio o a porte chiuse sia direttamente causata da condotta dolosa o colposa di AC Milan, ed in ogni caso intendendosi escluso qualsivoglia diritto al risarcimento dei danni ogniqualvolta il cambio di stadio ovvero la disputa della gara a porte chiuse siano conseguenti all'adeguamento a previsioni di legge, regolamenti o altro atto o provvedimento di autorità amministrative, pubbliche o sportive (inclusi gli organi di giustizia sportiva)".

#### **Le argomentazioni svolte dall'associazione Codici**

**20.** L'associazione Codici ha ribadito la vessatorietà delle clausole oggetto dei procedimenti dell'Autorità. Secondo l'associazione, le clausole in questione appaiono idonee a determinare a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto in quanto derogano agli artt. 1218 e 1223 del c.c. in caso di inadempimento colpevole della società, nonché agli artt. 1463 e 1464 in caso di impossibilità della prestazione. In particolare, in quest'ultima ipotesi, le clausole priverebbero il consumatore "di un rimedio importante quale la risoluzione per impossibilità sopravvenuta"<sup>6</sup>.

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

**21.** 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 alla Società 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.

**22.** Sono state, inoltre, valutate le modifiche alle clausole in questione comunicate dalla società Milan in data 10 febbraio 2020, così come integrate in data 1° luglio 2020.

**23.** Le clausole di cui al paragrafo II, lettere *i*) e *ii*) del presente provvedimento, sono vessatorie nella misura in cui escludono la responsabilità della società con riferimento alle ipotesi di modifica della data di disputa della gara, ovvero di disputa della gara in campo neutro. In particolare, le clausole disconoscono il diritto del consumatore: *(i)* ad ottenere in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione il rimborso del biglietto, con la sola eccezione che lo spostamento della gara sia superiore a sette giorni; *(ii)* a conseguire in caso di inadempimento colpevole della società, oltre al rimborso del costo del singolo titolo di accesso, anche il risarcimento del danno.

**24.** Le clausole in esame derogano agli artt. 1218, 1463 e 1464 c.c. Infatti, secondo quanto previsto dall'articolo 1218 c.c. il debitore è esentato dalla responsabilità per inadempimento solo qualora provi che questo sia derivato da causa a lui non imputabile. Le clausole in esame escludono la responsabilità del professionista anche per fatti eventualmente a lui imputabili, negando al consumatore indennizzi e risarcimenti, allorché il rinvio dell'evento o la disputa del match in campo neutro sia imputabile a colpa della società.

**25.** In caso di impossibilità di fruizione dell'evento sportivo dovuta a cause non imputabili alla Società, secondo quanto previsto dagli 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 il biglietto per un evento sportivo non fruito. In tale contesto, il rimborso del biglietto in caso di rinvio della partita superiore a sette giorni deroga in ogni caso ai citati artt. 1463 e 1464 c.c.. In proposito, 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. L'effetto restitutorio prescinde dunque da qualsivoglia imputabilità dell'inadempimento, fondandosi soltanto sul dato oggettivo del mancato esatto adempimento. Di conseguenza, ancorare la restituzione di quota-parte dell'abbonamento alla sussistenza di una "colpa" della Società (o meglio, all'imputabilità della causa di mancato adempimento) esclude il diritto del consumatore alla restituzione ex artt. 1463-1464 c.c., derogando anche alla disciplina della ripetizione dell'indebito ex artt. 2033 ss. c.c. (espressamente richiamata all'articolo 1463 c.c.).

---

<sup>6</sup> [Memoria associazione Codici, doc. 43 del fascicolo istruttorio, cit.]

**26.** Il professionista ha asserito che nel caso di specie non troverebbe applicazione l'articolo 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.

**27.** 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 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 (articolo 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.

**28.** Alla medesima soluzione si perviene leggendo il testo della direttiva 93/13/CEE nella lingua inglese e francese: in entrambe le versioni originali, l'articolo 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.

**29.** Con particolare riferimento al rinvio dell'evento, secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale<sup>7</sup>, l'impossibilità sopravvenuta della prestazione ex artt. 1463 e 1464 c.c. ricorre non solo ove sia divenuta impossibile la sua esecuzione, ma anche quando sia divenuta impossibile l'utilizzazione della stessa a favore della controparte, se tale impossibilità non è imputabile al creditore (nel caso di specie il titolare del singolo titolo di accesso) e il suo interesse a riceverla sia venuto meno. Ne discende che, nel caso di acquisto di un biglietto per un singolo incontro che sia stato rinviato a causa di eventi non imputabili alla Società, il consumatore tifoso può non avere un interesse ad assistere alla partita in una data diversa da quella del turno di campionato originariamente programmato, con conseguente diritto di richiedere, in alternativa alla visione nella data di rinvio, il rimborso del prezzo.

**30.** Il giudizio di vessatorietà ora delineato risulta, peraltro, 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>8</sup>. Quanto alla valutazione di vessatorietà degli articolo 3 e 10 delle *"Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020"*, che disconoscono il rimborso del biglietto in caso di rinvio dell'incontro, ad eccezione che lo spostamento della gara sia superiore a sette giorni, ed escludono il risarcimento del danno in caso di inadempimento colpevole della società 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.

**31.** Le clausole contrattuali in esame, pertanto, sono 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 i diritti e le azioni di questi ultimi nei confronti del

---

<sup>7</sup> [La Corte di Cassazione, con la recente pronuncia 29 marzo 2019, n. 8766, ha affermato che "l'impossibilità sopravvenuta della prestazione si ha non solo nel caso in cui sia divenuta impossibile l'esecuzione della prestazione del debitore, ma anche nel caso in cui sia divenuta impossibile l'utilizzazione della prestazione della controparte, quando tale impossibilità sia comunque non imputabile al creditore e il suo interesse a riceverla sia venuto meno, verificandosi in tal caso la sopravvenuta inutilizzabilità della finalità essenziale in cui consiste la causa concreta del contratto e la conseguente estinzione dell'obbligazione". Pertanto, la Corte ha ribadito il principio secondo cui, a fronte dell'automatico operare dell'effetto risolutivo del contratto ex art. 1463 c.c. con "liberazione del contraente obbligato alla prestazione divenuta impossibile", la "parte liberata non può chiedere la controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuto secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito". Sul punto cfr. anche Cassazione 20 dicembre 2007, n. 26958 e Cass., 24 luglio 2007, n. 16315.]

<sup>8</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".]

professionista in ipotesi di impossibilità sopravvenuta della prestazione e di inadempimento contrattuale imputabile alla società<sup>9</sup>.

**32.** Nel corso del procedimento, la società Milan ha rappresentato di voler adottare una nuova versione delle clausole in esame che rimuovono i profili di vessatorietà oggetto del presente procedimento. Il professionista, in particolare, all'articolo **3** delle *Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare*, in caso di rinvio dell'incontro al di fuori della giornata di calendario, prevede ora il rimborso del biglietto del titolo di accesso, nonché il risarcimento dei danni e il rimborso delle eventuali spese sostenute dal titolare del biglietto, nel caso in cui la variazione della data dell'incontro sia direttamente causata da condotta dolosa o colposa della società Milan. La nuova versione dell'articolo **10** delle suddette condizioni sostituisce integralmente la vecchia versione, stabilendo che, in caso di disputa della partita a porte chiuse o in campo neutro, l'abbonato, sempre che non abbia concorso a causare gli eventi che hanno determinato la chiusura dello stadio, ha diritto a richiedere il rimborso di quota parte dell'abbonamento, ovvero in alternativa il titolo di accesso in caso di disputa del *match* in campo neutro. Inoltre è previsto il risarcimento dei danni nel caso in cui la disputa della partita in altro stadio o a porte chiuse sia direttamente causata da condotta dolosa o colposa della società Milan.

**33.** Ciò posto, la nuova versione degli artt. 3 e 10 delle *"Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020"*, di cui al punto 19 del presente provvedimento, che la società ha comunicato di volere implementare, non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera b), e 34, comma 1, del Codice del Consumo.

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 A.C. Milan S.p.A. 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, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova versione degli artt. 3 e 10 delle *"Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020"*, comunicata dalla società A.C. Milan S.p.A. in data 10 febbraio 2020 e 1° luglio 2020, non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera b), e 34, 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 della società A.C. Milan S.p.A. (<https://www.acmilan.com/it>); che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito <https://www.acmilan.com/it> 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 le clausole di cui agli artt. 3 e 10 delle *"Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020"* della società A.C. Milan S.p.A., descritte al punto II, lettere i) e ii), del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova versione degli artt. 3 e 10 delle *"Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020"*, comunicata dalla società A.C. Milan S.p.A. in data 10 febbraio 2020 e 1° luglio 2020, descritte al punto 19 del presente provvedimento, non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera b), e 34, comma 1, del Codice del Consumo.

---

<sup>9</sup> *[Alla medesima conclusione giungono le ordinanze emesse in data 6 dicembre 2019, n. 1109 dal Tribunale di Genova e in data 24 giugno 2019 dal Tribunale di Roma nel giudizio tra Movimento Consumatori e altra società calcistica rispetto a clausole di abbonamento analoghe a quelle in esame. Secondo la prima pronuncia "la parte che ha già adempiuto alle proprie obbligazioni, che nel caso in esame è l'abbonato, ha diritto ad un rimborso (o riduzione della prestazione), secondo quanto previsto dall'art. 1464 c.c., in misura proporzionale al valore della singola partita compresa nell'abbonamento. In caso contrario, essendo venuta meno la giustificazione del pagamento della quota dell'abbonamento riferita alla partita non vista, si consentirebbe un ingiustificato arricchimento del debitore, in violazione dell'art. 2041 c.c., idoneo ad incidere sulla causa in concreto del rapporto. Ancora più ingiustificato è l'arricchimento della società nell'ipotesi in cui la chiusura dello stadio sia a lei imputabile, ricorrendo in tal caso una vera e propria responsabilità per inadempimento da cui deriva l'obbligo di risarcimento del danno ex art. 1218 c.c.". In base alla seconda, 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".]*

## DISPONE

a) che la società A.C. Milan 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 <https://www.acmilan.com/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.acmilan.com/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 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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 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*

**CV191 - MILAN-RIMBORSO BIGLIETTI**

*Allegato al provvedimento n. 28410*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 20 ottobre 2020 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

In data 7 gennaio 2020 è stato avviato il procedimento CV191 *Milan- Clausole rimborso biglietti*, nei confronti della società A.C. Milan S.p.A. per presunta vessatorietà di alcune clausole contenute nelle "*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*".

[OMISSIS]

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

Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori, le clausole di seguito trascritte contenute nelle "*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*":

- i) "**Art. 3** *Eventuali variazioni dei calendari, con conseguente modifica di data od orario di disputa delle gare devono considerarsi usuali e devono pertanto essere tenute in conto dal Titolare all'atto dell'acquisto dei Titoli di accesso. Tali variazioni, salvo che non prevedano uno spostamento superiore a giorni 7 (sette) della gara, non danno diritto al rimborso del prezzo dei Titoli di accesso, né all'indennizzo per eventuali pregiudizi o al risarcimento di danni, nonché al risarcimento delle eventuali spese, di qualsivoglia natura, sostenute da parte del Titolare in conseguenza della suddetta variazione. In ogni caso, anche nell'eventualità di variazione superiore a giorni 7 (sette) è prevista*

unicamente la possibilità di rimborso del titolo di accesso, con esplicita esclusione di ogni spesa accessoria sostenuta da parte del Titolare in conseguenza della suddetta variazione”;

ii) “**Art. 10** In caso di gare disputate in campo neutro, l’AC Milan non risponde delle spese sostenute dal titolare per raggiungere la località ove esso è ubicato”.

[OMISSIS]

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

[OMISSIS]

Le clausole di cui al paragrafo II, lettere *i*) e *ii*) del presente provvedimento, risultano vessatorie nella misura in cui escludono la responsabilità della società con riferimento alle ipotesi di modifica della data di disputa della gara, ovvero di disputa della gara in campo neutro. In particolare, le clausole disconoscono il diritto del consumatore: *(i)* ad ottenere in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione il rimborso del biglietto, con la sola eccezione che lo spostamento della gara sia superiore a sette giorni; *(ii)* a conseguire in caso di inadempimento colpevole della società, oltre al rimborso del costo del singolo titolo di accesso, anche il risarcimento del danno.

[OMISSIS]

Le clausole contrattuali in esame, pertanto, 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 i diritti e le azioni di questi ultimi nei confronti del professionista in ipotesi di impossibilità sopravvenuta della prestazione e di inadempimento contrattuale imputabile alla società.

Nel corso del procedimento, la società A.C. Milan S.p.A. ha rappresentato di voler adottare una nuova versione delle clausole in esame che rimuovono i profili di vessatorietà oggetto del presente provvedimento. [OMISSIS] Ciò posto, la nuova versione degli artt. 3 e 10 delle “*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*”, di cui al punto **19** del presente provvedimento, non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera *b*), e 34, comma 1, del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, 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, lett. *b*), nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova versione degli artt. 3 e 10 delle “*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*”, di cui al punto **19** del presente provvedimento, non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera *b*), e 34, comma 1, del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che le clausole di cui agli artt. 3 e 10 delle “*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*” della società A.C. Milan S.p.A., descritte al punto II, lettere *i*) e *ii*), del presente provvedimento, integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *b*), nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova versione degli artt. 3 e 10 delle “*Condizioni di abbonamento e di vendita dei titoli di accesso per le singole gare stagione sportiva 2019-2020*”, comunicata dalla società A.C. Milan S.p.A. in data 10 febbraio 2020 e 1° luglio 2020, descritte al punto 19 del presente provvedimento, non integra una fattispecie di clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera *b*), e 34, comma 1, del Codice del Consumo.

c) [OMISSIS]