

PS11653 - PARCLICK-COMMISSIONE PAYPAL
Allegato al provvedimento n. 28453

**ALLA DIREZIONE GENERALE TUTELA DEL CONSUMATORE
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

protocollo.agcm@pec.agcm.it

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

**IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO,
DELL'ART. 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA
DEL CONSUMATORE (Delibera AGCM 1 aprile 2015, n.25411)**

- 1) Numero del Procedimento **PS11653**
Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista **18 febbraio 2020**, anche se i **termini risultano in ogni caso sospesi fino al 15 maggio 2020** in virtù dell'articolo 37 del Decreto Legge 8 aprile 2020 n° 23.
- 2) **PARCLICK SL** SEDE LEGALE: Città Madrid (Spagna) Via (calle) Fray Luis de León n.11 CAP (CP) 28012
- 3) Le condotte oggetto del procedimento sarebbero state individuate dopo l'analisi del procedimento di prenotazione dei parcheggi offerto sul sito *parclick.it*, in cui si ritiene che il professionista richieda senza previo avviso ed in aggiunta al prezzo inizialmente indicato al consumatore, il pagamento di alcune spese di gestione ed un supplemento per l'uso di un mezzo di pagamento elettronico. Inoltre, nei termini e condizioni prospettate per l'uso del servizio si prevedeva che la giurisdizione competente fosse la spagnola ed il foro applicabile la città di Madrid. Si era quindi riscontrata una possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 62 e 66 bis del Codice del Consumo.
- 4) **Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

4.1) Box informativo delle spese di gestione

4.1) Informazione sulle spese di gestione

L'Autorità ritiene che Parclick debba implementare l'informazione sulle spese di gestione del sito *parclick.it*. L'obiettivo è che l'utente sia avvisato sin dal primo momento dell'esistenza di spese di gestione, ove applicabili.

Parclick conferma la sua disponibilità a mostrare il prezzo finale complessivo (parcheggio più spese di gestione) subito dopo che l'utente abbia selezionato la città e le date di arrivo e partenza.

Il nuovo prezzo finale complessivo verrà quindi indicato (i) nella seconda schermata nella lista dei parcheggi e nella mappa e (iii) nella terza schermata, in cui l'utente ha selezionato il parcheggio.

Una volta cliccato su "PRENOTA", l'utente potrà, nella quarta schermata, prendere visione di entrambi gli importi in forma individuale, e di seguito, del totale da pagare.

In questo modo, il consumatore riceverà con la massima trasparenza possibile l'informazione sul costo totale, con il dettaglio del prezzo del parcheggio e delle spese di gestione del sito che gli offre il servizio.

Infine, Parclick è disposto a realizzare la modifica del sito internet *Parclick.it* in un termine di un minimo di due settimane dall'approvazione degli impegni da parte dell'Autorità.

4.2) PayPal è stato rimosso dalla web. Promozione

Con il fine di proteggere il più possibile il consumatore, il servizio di pagamento di PayPal è stato rimosso *ad cautelam* dal sito Parclick.it ed eliminato dalle condizioni generali che spiegavano il suo funzionamento.

Con carattere aggiuntivo, e con la finalità ultima di riparare il danno economico che possano aver subito gli utenti (italiani o stranieri) che, avvalendosi del servizio di PayPal dallo scorso 19 giugno 2017., hanno prenotato un parcheggio (in Italia o all'estero) sul sito Parclick.it, ci impegniamo ad offrire un 5% di sconto sulla prossima prenotazione che quegli stessi utenti realizzino sul sito Parclick.it.

Una volta confermata da questa Autorità che la rimozione di PayPal deve essere mantenuta e convalidata la correttezza dell'impegno in quanto alla promozione, Parclick procederà ad informare questa Autorità dell'avvenuto adempimento, rimanendo sin d'ora a sua disposizione per offrire qualsiasi chiarimento ed eventuale implementazione dello stesso.

4.3) Correzione immediata del foro. Efficace sistema di gestione dei reclami

Secondo le indicazioni dell'Autorità, Parclick ha modificato la menzione del foro competente per la risoluzione di possibili controversie giudiziali.

È risaputo che la controversia giudiziale è un'*extrema ratio* a cui un consumatore accede, con molta reticenza, quando risulta realmente impossibile risolvere un problema giuridico in termini amichevoli.

Proprio per questo motivo, Parclick ha sempre mantenuto, fin dapprima di conoscere l'avvio del procedimento dell'Autorità, una chiara predisposizione ad evitare qualsiasi controversia con i suoi clienti, resolvendo i reclami dei suoi clienti con il rimborso -completo o parziale- della prenotazione.

La gestione dei reclami viene realizzata da un dipartimento specifico di Attenzione al Cliente, disponibile al seguente indirizzo e-mail: info@parclick.com, che con un procedimento agile e praticamente immediato risponde ai quesiti posti dai clienti.

La maggior parte dei reclami sorge dal fatto che il parcheggio sia stato trovato chiuso dall'utente e che non abbia quindi potuto lasciare l'autovettura al momento dell'arrivo.

In aggiunta a queste misure, ricordiamo che fin dall'inizio, il sito ha informato correttamente sulla possibilità di utilizzare la piattaforma ODR messa a disposizione dalla Commissione Europea, senza che nessun utente l'abbia mai utilizzata, come prova dell'effettiva esistenza di un servizio di reclami interno di Parclick funziona correttamente.

In conclusione, Parclick rinnova quindi il suo impegno ad offrire un servizio di qualità per i clienti ed a procedere a rimborsarli quando non risultino soddisfatti dal servizio per un motivo giustificato ed aggiunge ora chiarezza all'informazione del sito, in cui viene specificato che nelle controversie sorte con i consumatori, saranno competenti i tribunali del luogo di residenza o di domicilio del cliente.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

I presenti impegni sono stati formulati partendo dal riconoscimento oggettivo della necessità di porre rimedio alle criticità segnalate dall'Autorità. Gli stessi sono stati approntati in un'ottica collaborativa e al fine di favorire quanto più possibile la tutela del consumatore.

Parclick è una società che offre un servizio innovativo e di configurazione relativamente recente ed in continua crescita.

Però, anche se si tratta di una realtà giovane, il professionista si è attivato con grande professionalità e su più piani al fine di migliorare la comprensione delle spese associate all'uso del sito, rendere maggiormente esplicite le condizioni di prenotazione dei parcheggi, apportando notevoli modifiche e miglioramenti sia alla grafica che ai contenuti del sito.

La volontà di essere trasparenti e chiari in quanto al prezzo del servizio offerto, ha indirizzato gli sforzi della società a modificare il sito per indicare il prezzo complessivo e ad eliminare il servizio PayPal.

Del pari, anche quanto previsto nell'ambito della proposta di sconto per gli utenti che usano PayPal, è inequivocabilmente diretto ad eliminare ogni possibile danno economico dovuto allo schema di pagamento anteriore.

In questo senso, ci teniamo a ricordare che questa modalità di pagamento non era una forma di arricchimento senza causa di Parclick, dal momento che la commissione era destinata al pagamento per il servizio offerto dalla suddetta società terza.

Per ultimo, le modifiche in quanto al foro sono state realizzate non appena Parclick ha conosciuto il contenuto dell'avvio del procedimento, essendosi altresì impegnato già fin dall'inizio della creazione del sito, ad instaurare un sistema di reclami molto efficace e che ha permesso di evitare qualsiasi controversia. Appare quindi chiaro che il motivo per cui consumatori non hanno agito in giudizio è perchè non ne hanno mai avuto bisogno, e non per l'informazione incorretta che era stata indicata nel sito.

In definitiva, lo sforzo che Parclick sta approfondendo appare in linea con quanto richiesto dall'Autorità al fine di porre una tutela adeguata nei confronti del consumatore.

Alla luce di tutte le considerazioni che precedono si ritiene che gli impegni offerti da Parclick soddisfino i requisiti di ammissibilità dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Nel ribadire che tale proposta di proporre lo scopo di superare i rilievi dell'autorità e di fornire ai consumatori una rappresentazione veritiera del modello utilizzato, Parclick manifesta la piena disponibilità a cooperare ed a discutere con l'Autorità gli impegni proposti.

Madrid, 10 luglio 2020

Parclick SL

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping vertical strokes.

Luis Felipe Paris
Amministratore delegato