

CV247 - NOLEGGIARE-SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Provvedimento n. 31180

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'articolo 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. La Società Noleggiare S.r.l.¹ (di seguito anche "Noleggiare", "il Professionista" o "la Società") opera, tra altro, nel settore della prestazione di servizi di autonoleggio a breve termine senza conducente. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per 90.117.302,00 euro e un M.O.L. pari a 22.376.877,00 euro.

II. LA CLAUSOLA OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei documenti contrattuali, denominati "Termini e condizioni" e "Tariffario", predisposti unilateralmente dal Professionista per la disciplina dell'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito internet aziendale <https://www.noleggiare.it/it/>.

3. Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il Professionista ed i consumatori, la clausola di seguito trascritta, derivante dalle disposizioni contenute nei seguenti documenti, come verificate d'ufficio in data 20 luglio 2023² nonché in data 29 febbraio 2024³:

Termini e Condizioni

Art. 2 Modalità e tempi di prenotazione e pagamento del noleggio. «(...) Il Cliente, con la sottoscrizione della Lettera di Noleggio, autorizza altresì il Locatore ad addebitare sulla carta di credito presentata per il deposito/garanzia del noleggio gli importi corrispondenti ai canoni di noleggio integralmente considerati (es. km eccedenti, giorni extra, ecc.), ai danni riscontrati alla riconsegna, alle responsabilità economiche, alle penali ed a tutte le eventuali spese che dovessero essere riscontrate dopo la riconsegna del Veicolo (es. servizio di gestione e rinotifica multe, pedaggi autostradali, spese di gestione per sinistri e/o danni al Veicolo, ecc.)».

Art. 7 Responsabilità del Cliente. «Il Cliente è responsabile (...) per le contravvenzioni e/o ogni altro addebito conseguente a violazioni del Codice della Strada o di altre disposizioni di Legge o di regolamenti, dei pedaggi, del costo dei parcheggi e in generale delle somme connesse all'utilizzo del Veicolo durante il periodo di noleggio e si obbliga a rimborsare le somme a tale titolo eventualmente anticipate, ivi incluse le spese postali e amministrative necessarie alla richiesta di rimborso.

Il Cliente autorizza sin da ora il Locatore ad addebitare altresì il costo di gestione di ogni pratica amministrativa connessa a tali richieste e il servizio di gestione e rinotifica dei verbali. È fatta salva sempre e in ogni caso la possibilità per il Cliente di dimostrare che i suddetti inadempimenti e/o danni al veicolo siano dipesi da cause a lui non imputabili. Tale clausola non inverte in ogni caso l'onere probatorio né preclude tantomeno la possibilità di proporre eventuali eccezioni ai sensi di Legge».

Art. 10 Addebiti. «Il Cliente è obbligato a corrispondere al Locatore: (...) III. l'ammontare delle sanzioni pecuniarie addebitate al Cliente e/o al Locatore per violazioni del Codice della Strada o di altra normativa applicabile, commesse dal Cliente medesimo durante il noleggio del Veicolo; IV. qualsiasi altra somma dovuta sulla base di quanto previsto nei precedenti articoli (ivi inclusi (...) penali (...) nonché ogni eventuale differenza derivante dalla fruizione di un servizio diverso rispetto a quello preventivato) (...)

¹ [Trattasi di Società di capitale, in forma di società a responsabilità limitata, interamente partecipata da FTH S.p.A., holding del gruppo societario di cui la società Noleggiare S.r.l. è parte. (fonte Telemaco Infocamere).]

² [Cfr. doc. 13 dell'indice del fascicolo (verbale di acquisizione atti in data 21 luglio 2023 e unita documentazione).]

³ [Cfr. doc. 27 dell'indice del fascicolo (verbale di acquisizione agli atti del 3 marzo 2024 e unita documentazione).]

In caso di rilevazione elettronica e/o a distanza di contravvenzioni stradali, queste verranno inviate al Locatore, che fornirà le generalità del conducente alle Autorità competenti. Non sarà possibile saldare la contravvenzione tramite il Locatore, ma dovrà essere pagata direttamente dal Cliente alle Autorità locali che hanno rilevato l'infrazione ed emesso la multa. Il Locatore avrà cura di notificare i dettagli dell'infrazione al Cliente a mezzo email all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della stipula della Lettera di Noleggio».

Tariffario

«Servizio di gestione e rinotifica verbali 48.80 euro/per dossier⁴».

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") per la gestione di ciascuna pratica amministrativa correlata a multa per infrazione stradale, oppure di altri addebiti per mancato pagamento di tariffe di parcheggio o pedaggio riconducibili al noleggiante quale onere distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, ai sensi dell'articolo 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 acquisita dal sito *web* del Professionista e delle informazioni giunte da parte di Noleggiare in data 14 settembre 2022⁵ e 10 marzo 2023⁶ - in risposta alle richieste di informazioni inviate in fase preistruttoria dall'Autorità il 28 giugno 2022⁷ ed il 30 gennaio 2023⁸ - nonché di informazioni acquisite d'ufficio⁹ ai fini dell'applicazione dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo - in data 1° agosto 2023 è stato avviato il procedimento CV247 nei confronti della Società Noleggiare S.r.l.¹⁰.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, veniva 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 2 lett. *f*) del Codice del Consumo¹¹. Il Professionista ha riscontrato tale richiesta in data 20 settembre 2023¹².

7. Informata l'Autorità, ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, in data 3 agosto 2023 veniva 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. La consultazione pubblica si concludeva in data 2 settembre 2023 senza che fosse pervenuto alcun contributo da parte dei soggetti legittimati.

8. In data 31 agosto 2023 perveniva, da parte del Professionista, istanza di audizione a cui seguiva formale convocazione della Società¹³.

9. Il successivo 15 settembre 2023 il Professionista ha formalizzato, tramite apposito formulario, una proposta di impegni¹⁴, i quali venivano successivamente rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 28 novembre 2023. Tale decisione veniva, quindi, comunicata al Professionista in data 30 novembre 2023¹⁵.

10. Il 20 settembre 2023 Noleggiare faceva pervenire la risposta alle informazioni richieste nella comunicazione d'avvio¹⁶.

11. Successivamente, in data 27 settembre 2023, la Società è stata sentita in audizione e il successivo 19 ottobre ha trasmesso l'ulteriore documentazione richiesta in quella sede¹⁷.

⁴ [Tariffario pag. 7.]

⁵ [Cfr. doc. 4 dell'indice del fascicolo (prot. n. 69518) e annessi allegati.]

⁶ [Cfr. doc. 12 dell'indice del fascicolo (prot.n. 27298).]

⁷ [Cfr. doc. 1 dell'indice del fascicolo (prot. n. 51154)]

⁸ [Cfr. doc. 9 dell'indice del fascicolo (prot. 16832).]

⁹ [Cfr. doc. 13 dell'indice del fascicolo (verbale in data 21.07.2023 di acquisizione atti d'ufficio e annessa documentazione).]

¹⁰ [Cfr. doc. 14 dell'indice del fascicolo (prot. 65125).]

¹¹ [Ibidem.]

¹² [Cfr. doc. 18 dell'indice del fascicolo (prot. 75578).]

¹³ [Cfr. docc. 15 e 16 dell'indice del fascicolo e relativi allegati (prott. 70161 e 74428).]

¹⁴ [Cfr. doc. 17 dell'indice del fascicolo (prot. 74498).]

¹⁵ [Cfr. doc. 21 dell'indice del fascicolo (prot. 99818).]

¹⁶ [Cfr. doc. 18 dell'indice del fascicolo e relativi allegati (prot. 75578).]

¹⁷ [Cfr. docc. 19 e 20 dell'indice del fascicolo e relativi allegati (prott. 80450 e 83741).]

12. In data 8 marzo 2024 veniva comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento¹⁸.

13. In data 29 marzo 2024 il Professionista ha trasmesso la propria memoria conclusiva¹⁹.

b) Il quadro normativo di riferimento

14. Il quadro normativo di riferimento nel settore dell'autonoleggio senza conducente è stato sostanzialmente innovato dalla Legge 9 novembre 2021, n. 156²⁰ 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 del Codice della Strada (di seguito anche CDS) introducendo un'espressa eccezione al "Principio di solidarietà" nei casi di noleggio senza conducente (di cui all'articolo 84 CDS), prevedendo che in tali fattispecie "il locatario, in vece del proprietario, risponde solidalmente con l'autore della violazione".

15. Pertanto, la nuova formulazione dell'articolo 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, in caso di violazioni punibili con sanzione amministrativa pecuniaria accertata nel corso del periodo di noleggio il Professionista-locatore non è più responsabile in solido con il cliente-locatario per il pagamento delle stesse.

16. Alla luce dell'attuale disposizione, quindi, 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

17. Dalla documentazione in atti²¹ sono emerse le seguenti risultanze.

18. Nello specifico caso di infrazioni al Codice della Strada, mancati pagamenti di parcheggi e pedaggi, riconducibili a 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 - pari a euro 40 + IVA - distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, che il Professionista 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 è addebitato dalla Società a titolo di servizio aggiuntivo al cliente, cd. "di gestione amministrativa" delle multe per infrazioni stradali nonché di altri addebiti per pedaggi, spese di parcheggio o altre sanzioni.

19. La clausola contestata è stata introdotta nella documentazione contrattuale destinata all'utenza del Professionista in via continuativa, quanto meno a partire dal 2016 prevedendo un importo per la fee contestata dapprima pari a 50 euro + IVA, poi ridotto a 40 euro + IVA a decorrere dal 10 agosto 2022, ed è tuttora vigente²².

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

21. Dall'applicazione di tale clausola il Professionista dichiara di avere incassato, nell'arco temporale novembre 2021 - dicembre 2023, [1-10 milioni di]* euro²³.

22. Ai fini della "gestione amministrativa" delle pratiche connesse alle sanzioni amministrative elevate durante il periodo di noleggio il Professionista si è dotato di un'apposita struttura interna specificamente dedicata (Ufficio Multe), affiancata dal costante supporto del back office amministrativo.

23. Secondo quanto rappresentato dal Professionista, la gestione delle sanzioni amministrative affidata a tali strutture consiste in un'attività complessa che si articola nell'invio di una comunicazione al cliente finalizzata ad informarlo della sanzione elevata, relativa a contravvenzione/parcheggio/pedaggio, e dell'applicazione da parte della Società della relativa fee, e di una comunicazione all'Ente accertatore contenente i dati del cliente ai fini della rinotifica.

24. Tale ultima comunicazione è particolarmente dispendiosa perché comporta il reperimento di numerosi dati relativi all'anagrafica dei clienti. La complicazione è inoltre dovuta al fatto che la trasmissione dei predetti dati agli Enti

¹⁸ [Cfr. doc. 28 dell'indice del fascicolo (prot. 29470).]

¹⁹ [Cfr. doc. 29 dell'indice del fascicolo (prot. 35172).]

²⁰ [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.]

²¹ [Cfr., in particolare, i seguenti documenti dell'indice del fascicolo e relativi allegati: doc. 4 (prot. 69518); doc. 12 (prot. 27298); doc. 18 (prot. 75578); doc. 19 (prot. 80450), doc. 20 (prot. 83741); doc. 29 (prot. 35172).]

²² [Cfr. doc. 18 dell'indice del fascicolo (prot. 75578).]

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

²³ [Cfr. docc. 18 e 29 dell'indice del fascicolo (prot. 75578 e 35172).]

accertatori avviene secondo *format* che prevedono "un alto grado di manualità e di personalizzazione delle informazioni necessarie"²⁴.

25. Il Professionista ha dichiarato di sostenere oneri discendenti dalle numerose attività aggiuntive (rispetto a quelle ordinarie relative al servizio di autonoleggio) connesse alla "gestione amministrativa" delle sanzioni, che generano costi rilevanti e che, quindi, giustificano l'applicazione della *fee* contestata. In particolare, i costi che la Società dichiara di sostenere comprendono: (i) costi del personale (ii) costi dei *software* (iii) *fee* passive (iv) altri costi per servizi resi dai *partner* per la gestione dei verbali (v) pagamento diretto delle multe "non rinotificabili".

26. Secondo quanto dichiarato dalla Società, il totale dei costi sostenuti, relativamente all'arco temporale novembre 2021 - giugno 2023, ammonta a [1-10 milioni di] euro²⁵.

d) Le argomentazioni svolte da Noleggiare

27. Noleggiare ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* dell'inserimento della clausola in esame nel modulo contrattuale, nonché a chiarire il contenuto delle stesse, negandone il carattere vessatorio.

28. Invero, il Professionista ha dapprima sostenuto che l'onere oggetto del presente procedimento sia inquadrabile come remunerazione per un servizio al cliente "accessorio e eventuale"²⁶, salvo poi valorizzare la natura di "penale" dello stesso in seno alla memoria finale, affermando che l'articolo 33 Codice del Consumo, non impedisce al Professionista la possibilità di prevedere a carico del cliente l'applicazione di una penale – o altro importo equivalente – in caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, fintanto che l'importo previsto non sia "manifestamente eccessivo".

29. Il Professionista chiarisce, che l'applicazione di detta penale fonda sul mancato rispetto da parte del cliente della specifica pattuizione contrattuale con la quale lo stesso si impegna "a pagare tutti gli oneri (multe, pedaggi, parcheggi) connessi alla guida e a tenere indenne la Società da tutti i costi connessi alla gestione di questi oneri" e le relative spese di gestione amministrativa²⁷.

30. Secondo Noleggiare la *fee* contestata avrebbe una doppia funzione, quella di tutelare gli interessi della società e al contempo quella di "allocare correttamente la responsabilità degli inadempimenti solo a quel cluster di clientela che si renda responsabile degli omessi pagamenti"²⁸.

31. La Società, infatti, sostiene che l'onere in questione è necessario a fronteggiare i rilevanti costi che la Società è tenuta a sostenere a causa degli adempimenti resi necessari dalle infrazioni poste in essere dal cliente/conducente durante il periodo di noleggio e a evitare un aumento dei costi del servizio a discapito di tutti i clienti, anche di coloro che non commettono infrazioni stradali.

32. Il Professionista chiarisce che i suddetti adempimenti si sostanziano principalmente nel reperimento, elaborazione e trasmissione dei dati del cliente agli Enti accertatori ai fini della rinotifica, da un canto, e, dall'altro, nell'invio di una comunicazione al cliente al fine di informarlo della sanzione amministrativa elevata dall'Ente accertatore e dell'addebito delle relative spese di gestione a suo carico (la c.d. *fee*).

33. Alla luce di quanto dichiarato dal Professionista, la comunicazione al cliente è dovuta in forza del contratto con questi stipulato: "per l'esecuzione di quanto pattuito contrattualmente con quest'ultimo"²⁹.

34. Il Professionista, poi, spiega come tali attività generino dei costi rilevanti che lo stesso sintetizza nella seguente maniera: "(i) costo del personale (specificamente dedicato all'attività di gestione e rinotifica dei verbali, quali operatori back office, operatori ufficio multe, operatori amministrazione e controllo gestione); (ii) costi software (canoni dei software utilizzati specificamente per l'attività di gestione e rinotifica dei verbali); (iii) *fee* passive (corrispettivi che Noleggiare versa ai proprietari dei veicoli che ha in leasing per l'attività di gestione e rinotifica dei verbali che le provengono dalle società di leasing); (iv) altri costi di servizi resi dai *partner* per la gestione dei verbali, telefonia, spese postali, ecc.; (v) pagamento multe non pagate dai clienti (multe che Noleggiare è costretta a pagare per particolari casistiche, non "rinotificabili" al conducente e che quindi, anche a seguito della modifica della responsabilità solidale dell'articolo 196 del Codice della Strada, rimangono a carico di Noleggiare; (vi) cartelle esattoriali e accantonamento altre cartelle esattoriali (essenzialmente riconducibili alle cartelle ricevute a seguito di inadempimenti del cliente e alle cartelle oggetto di contenzioso o in corso di addebito alla Società)"³⁰.

35. Il Professionista sostiene, inoltre, che con riferimento a quelle vetture utilizzate da Noleggiare nello svolgimento della propria attività di impresa, ma delle quali non è proprietaria, "potrebbe ancora essere ipotizzata una responsabilità solidale a carico di Noleggiare (in quanto locataria) ai sensi dell'articolo 196 Codice della Strada"³¹.

²⁴ [Cfr. doc. 29 dell'indice del fascicolo (prot. 35172).]

²⁵ [Cfr. doc. 18 dell'indice del fascicolo (prot. 75578).]

²⁶ [Cfr. doc. 19 dell'indice del fascicolo (prot. 80450).]

²⁷ [Cfr. doc. 29 dell'indice del fascicolo (prot. 35172).]

²⁸ [Ibidem.]

²⁹ [Ibidem.]

³⁰ [Ibidem.]

³¹ [Ibidem.]

36. Infine, la Società puntualizza che la modifica che ha coinvolto l'articolo 196 del CDS incide solo relativamente sulle attività, e quindi sui costi, che la stessa è tenuta a sopportare per la gestione delle sanzioni amministrative connesse alle infrazioni stradali commesse dai propri clienti, impattando solo sulla voce di costo *sub (vi)*, ovvero "cartelle esattoriali e accantonamento altre cartelle esattoriali"³².

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

La clausola oggetto di istruttoria

37. 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 negoziale che il livello di informazione, che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal Professionista 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.

38. In particolare, la clausola complessivamente descritta al precedente punto II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 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. 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.

39. Infatti, in caso di infrazione stradale - violazione del codice della strada e/o omesso pagamento di pedaggio/parcheggio - riconducibile ad un veicolo oggetto di contratto di autonoleggio senza conducente, accertata e notificata a Noleggiare dall'Ente/Soggetto competente, la clausola in esame impone al cliente-consumatore il pagamento di un importo distinto e aggiuntivo rispetto al corrispettivo del noleggio, che il Professionista acquisisce mediante addebito diretto sulla carta di credito del cliente per la gestione amministrativa della (singola) "pratica" nella misura ivi indicata di euro 40 + IVA.

40. Detta *fee*, a prescindere dalla natura giuridica attribuita (remunerazione per un servizio o penale) risulta del tutto ingiustificata a fronte dell'attività di gestione che il Professionista è tenuto 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 pedaggio/parcheggio.

41. Infatti, le uniche attività a cui attualmente il Professionista è tenuto a seguito della notifica/comunicazione di una sanzione amministrativa 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, ai sensi dell'articolo 196 CDS, è ordinariamente escluso il vincolo solidale delle imprese di autonoleggio al pagamento delle sanzioni per le infrazioni imputabili ai noleggianti e, quindi, 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, rimanendo 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.

43. Tale attività risulta un adempimento svolto a vantaggio dell'Ente accertatore nonché nell'interesse del Professionista, quale informativa all'Ente sul reale destinatario della sanzione, funzionale ad esonerare la Società da ogni responsabilità al pagamento, ai sensi del novellato articolo 196 CDS.

44. Peraltro, tale attività rientra nella tipica attività di gestione dei dati del cliente connessa alla stessa erogazione del servizio di autonoleggio, che costituisce la prestazione tipica erogata 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 necessarie e funzionali proprio allo svolgimento dello stesso servizio di autonoleggio.

45. Quindi, tale attività e le inerenti voci di costo (personale e *software*) non sono di per sé idonee a giustificare l'addebito al cliente di un onere distinto e aggiuntivo rispetto al prezzo del servizio di autonoleggio.

46. Neppure le altre voci di costo richiamate dal Professionista appaiono idonee a giustificare la previsione di un onere distinto e aggiuntivo al prezzo del servizio di noleggio, in quanto l'insieme delle inerenti attività dichiarate dal Professionista e connesse a dette voci non appaiono necessarie alla luce della normativa vigente.

47. Nel dettaglio, *in primis*, le comunicazioni degli atti e dei verbali inviate al noleggiante dal Professionista non sono necessarie. Infatti, diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, 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,

³² *[Ibidem.]*

all'atto di 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 dimostra il prototipo di comunicazione al cliente prodotto dalla Parte³³.

48. Ancora ingiustificate - perché non più necessarie a valle della citata novella legislativa in materia di responsabilità solidale - appaiono le attività afferenti alla gestione di cartelle esattoriali, come, del resto, ammesso dallo stesso Professionista nelle memorie di parte³⁴.

49. Quanto ai costi indicati dal Professionista relativi alle ipotesi di pagamento diretto da parte di Noleggiare delle sanzioni amministrative "non rinotificabili" al cliente, che la stessa Società dichiara essere solo residuali ed eventuali, si ritiene che gli stessi non possano giustificare la clausola in esame. La corretta gestione dell'archivio dei dati dei propri contraenti, attiene direttamente e esclusivamente alla diligenza (e all'interesse) del Professionista operante nel settore dell'autonoleggio.

50. Da tutto quanto premesso, discende che la previsione di un emolumento aggiuntivo - pari a euro 40 + IVA (tot. euro 48,80), per ciascuna pratica amministrativa - peraltro addebitato in modo automatico sulla carta di credito del cliente - risulta del tutto ingiustificata e tale da determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, in violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

51. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'articolo 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.

52. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 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 della novella al Codice del Consumo di cui al d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

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

54. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: i) della dimensione economica del Professionista (al 31 dicembre 2022, il cui fatturato è stato pari a e 90.117.302,00 euro) e dell'appartenenza al Gruppo facente capo alla holding FTH SPA; ii) dell'importo della *fee* 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 della clausola a coinvolgere un ampio numero di consumatori (tutti i clienti del professionista).

55. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola, complessivamente descritta *sub* par. II del presente provvedimento, è stata adottata a partire dal 2016 (prevedendo un importo per la *fee* contestata dapprima pari a 50 Euro + IVA, e poi ridotto a 40 Euro + IVA a decorrere dal 10 agosto 2022), ed è tuttora vigente. Ai fini della quantificazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, della durata della violazione a decorrere dalla data dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice, ovvero a partire dal 1° febbraio 2022.

56. Pertanto, sulla base delle considerazioni che precedono, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Noleggiare nella misura di 2.200.000,00 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 intercorrente da novembre 2021 a dicembre 2023 - pari a [1-10 milioni di] euro³⁵.

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta al punto II, del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 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

³³ [Cfr. doc. 20 dell'indice del fascicolo (prot. 83741).]

³⁴ [Cfr. doc. 29 dell'indice del fascicolo (prot. 35172).]

³⁵ [Cfr. docc. 18 e 29 dell'indice del fascicolo (prott. 75578 e 35172).]

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 "Termini e condizioni" e "Tariffario" - di cui al par. II, del presente provvedimento - che prevede l'applicazione di un addebito a carico del consumatore in caso di violazione, da parte di quest'ultimo del CDS o di mancato pagamento di pedaggio/parcheggio accertati e notificati alla società Noleggiare 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;

b) di irrogare alla società Noleggiare S.r.l. per la violazione di cui alla lett. a) una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 2.200.000 € (duemilioniduecentomila euro).

DISPONE

a) che la società Noleggiare 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.noleggiare.it/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.noleggiare.it/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'articolo 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'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui al punto a) del dispositivo del presente al 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'articolo 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'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 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

CV247 – NOLEGGIARE – SPESE GESTIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 18 aprile 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nei documenti contrattuali, denominati "Termini e condizioni" e "Tariffario", predisposti unilateralmente dal Professionista per la disciplina dell'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente e rinvenibili sul sito internet aziendale <https://www.noleggiare.it/it/>.

Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il Professionista ed i consumatori, la clausola di seguito trascritta [...]:

Termini e Condizioni

Art. 2 Modalità e tempi di prenotazione e pagamento del noleggio. «(...) Il Cliente, con la sottoscrizione della Lettera di Noleggio, autorizza altresì il Locatore ad addebitare sulla carta di credito presentata per il deposito/a garanzia del noleggio gli importi corrispondenti ai canoni di noleggio integralmente considerati (es. km eccedenti, giorni extra, ecc.), ai danni riscontrati alla riconsegna, alle responsabilità economiche, alle penali ed a tutte le eventuali spese che dovessero essere riscontrate dopo la riconsegna del Veicolo (es. servizio di gestione e rinotifica multe, pedaggi autostradali, spese di gestione per sinistri e/o danni al Veicolo, ecc.)»

Art. 7 Responsabilità del Cliente. «Il Cliente è responsabile (...) per le contravvenzioni e/o ogni altro addebito conseguente a violazioni del Codice della Strada o di altre disposizioni di Legge o di regolamenti, dei pedaggi, del costo dei parcheggi e in generale delle somme connesse all'utilizzo del Veicolo durante il periodo di noleggio e si obbliga a rimborsare le somme a tale titolo eventualmente anticipate, ivi incluse le spese postali e amministrative necessarie alla richiesta di rimborso.

Il Cliente autorizza sin da ora il Locatore ad addebitare altresì il costo di gestione di ogni pratica amministrativa connessa a tali richieste e il servizio di gestione e rinotifica dei verbali. È fatta salva sempre e in ogni caso la possibilità per il Cliente di dimostrare che i suddetti inadempimenti e/o danni al veicolo siano dipesi da cause a lui non imputabili. Tale clausola non inverte in ogni caso l'onere probatorio né preclude tantomeno la possibilità di proporre eventuali eccezioni ai sensi di Legge».

Art. 10 Addebiti. «Il Cliente è obbligato a corrispondere al Locatore: (...) III. l'ammontare delle sanzioni pecuniarie addebitate al Cliente e/o al Locatore per violazioni del Codice della Strada o di altra normativa applicabile, commesse dal Cliente medesimo durante il noleggio del Veicolo; IV. qualsiasi altra somma dovuta sulla base di quanto previsto nei precedenti articoli (ivi inclusi (...) penali (...) nonché ogni eventuale differenza derivante dalla fruizione di un servizio diverso rispetto a quello preventivato) (...)

In caso di rilevazione elettronica e/o a distanza di contravvenzioni stradali, queste verranno inviate al Locatore, che fornirà le generalità del conducente alle Autorità competenti. Non sarà possibile saldare la contravvenzione tramite il Locatore, ma dovrà essere pagata direttamente dal Cliente alle Autorità locali che hanno rilevato l'infrazione ed

emesso la multa. Il Locatore avrà cura di notificare i dettagli dell'infrazione al Cliente a mezzo email all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della stipula della Lettera di Noleggio».

Tariffario

«Servizio di gestione e rinotifica verbali 48.80 euro/per dossier».

[OMISSIS]

[...] in data 1° agosto 2023 è stato avviato il procedimento CV/247 Noleggiare - Spese Gestione Pratiche Amministrative, nei confronti della Società Noleggiare S.r.l..

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta [...] è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 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;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola complessivamente indicata nelle disposizioni - contenute nei documenti contrattuali denominati "Termini e condizioni" e "Tariffario" [...] che prevede l'applicazione di un addebito a carico del consumatore in caso di violazione, da parte di quest'ultimo del CDS o di mancato pagamento di pedaggio/parcheggio accertati e notificati alla società Noleggiare 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;

[OMISSIS]