



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

CV242 – AVIS BUDGET ITALIA – 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, come contestata nel provvedimento di avvio del procedimento, è contenuta nei documenti contrattuali, denominati “*Condizioni generali di noleggio*” e “*Condizioni Specifiche-Italia/Paese*”, unilateralmente predisposti dal Professionista per disciplinare i rapporti contrattuali con i consumatori, per l’attività di autonoleggio a breve termine senza conducente. Tali documenti sono reperibili sui siti internet dei distinti marchi, rispettivamente agli indirizzi *web*:
<https://www.avisautonoleggio.it/TerminiECondizioni>,
<https://www.budgetautonoleggio.it/TerminiECondizioni> e
<https://www.maggiore.it>.

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

Condizioni generali di noleggio

“*Principali Termini e Condizioni - 4) Costi. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi indicati nel contratto di noleggio per il veicolo e le opzioni extra acquistate. Il Cliente è inoltre tenuto a pagare qualsiasi*

estensione del periodo di noleggio, comprese le opzioni extra concordate. Se dovuti, in conformità ai Termini e condizioni del contratto, il Cliente è infine tenuto a pagare l'eventuale quota per la responsabilità economica derivante da danni e furto del veicolo, le spese per la pulizia extra, il carroattrezzi, i pedaggi, i parcheggi, le sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada nonché le relative spese per la gestione amministrativa.

[...]

8) Sanzioni amministrative e spese. Il cliente è tenuto a pagare gli importi dei parcheggi e/o sanzioni amministrative relativi al periodo di noleggio. Il Cliente è tenuto a pagare le spese per la gestione amministrativa di ciascuna sanzione, a meno che non possa provare che il danno o la perdita economica non sussistano o che siano di entità significativamente inferiori al costo di gestione amministrativa».

[...]

1) Il contratto [...] Riassumendo, il Cliente accetta di [...] pagare le spese amministrative, tariffe, costi per danno e furto, pedaggi, parcheggio, sanzioni amministrative per la violazione del codice della strada, costi, ordinanze del tribunale e/o qualsiasi altra spesa in base ai termini del contratto. [...]

11) Sanzioni amministrative per mancato rispetto dei limiti di velocità, violazioni del Codice della Strada e mancato pagamento dei parcheggi¹[...] Il cliente è responsabile ... Il cliente è responsabile di tutte le sanzioni amministrative emesse a seguito dell'utilizzo del veicolo da parte sua o di altri conducenti. Per sanzioni amministrative si intendono: - tutte le spese le sanzioni amministrative derivanti dal mancato rispetto delle normative previste per il parcheggio dei veicoli; - pedaggi; - costi del carro attrezzi; - costi di traino; sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada; sanzione amministrativa per eccesso di velocità; eventuali sanzioni amministrative”.

Quando ci vengono notificate sanzioni amministrative riconducibili al cliente... Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa elevata perché il Cliente non ha provveduto al pagamento o non ha

¹ Cfr. all. 1 a doc. 11 dell'indice del fascicolo, pagg. 13 e ss.

rispettato i termini della normativa in vigore, provvederemo ad addebitare quanto segue: - Le spese per il recupero dei costi derivanti dalla gestione amministrativa delle sanzioni. - La sanzione amministrativa qualora il pagamento sia dovuto.

Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare tali importi. Verranno addebitati sulla carta di pagamento”.

Condizioni Specifiche del Paese di noleggio – Italia

“Il cliente ha preso una multa per eccesso di velocità e non ha pagato il costo del parcheggio, come si deve comportare?”

Il cliente è responsabile di tutte le sanzioni amministrative e gli addebiti derivanti dalla sua condotta o dei conducenti aggiuntivi durante il periodo di noleggio. Per sanzioni amministrative e gli addebiti si intendono:

- Tutte le spese e le sanzioni amministrative derivanti dal mancato rispetto delle normative previste per il parcheggio dei veicoli*
- Pedaggi - Costo del carro attrezzi*
- Costi di traino*
- Sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada*
- Sanzioni amministrative per eccesso di velocità.*

Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa elevata perché il Cliente non ha provveduto al pagamento o non ha rispettato la normativa in vigore, provvederemo ad addebitare quanto segue:

- La spese di gestione amministrativa pari ad euro 48,80 per ciascuna sanzione amministrativa elevata in Italia.*
- Oltre il costo della sanzione amministrativa, nel caso in cui dobbiamo procedere al pagamento”.*

Solo di recente, [...] Avis ha modificato la clausola e ridotto l'importo della fee contestata [...].

Nello specifico la clausola attualmente in vigore, come comunicato dal Professionista, è contenuta nelle seguenti disposizioni:

Condizioni Generali di Noleggio

“Principali Termini e Condizioni - 4) Corrispettivo e costi. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi indicati nel contratto di noleggio per il veicolo e le opzioni extra acquistate. **Il Cliente è inoltre tenuto a pagare** qualsiasi estensione del periodo di noleggio, comprese le opzioni extra concordate. In

conformità alle presenti Condizioni Generali, alle Condizioni Specifiche del Paese di noleggio e al contratto di noleggio, **il Cliente è inoltre tenuto a pagare l'eventuale quota per la responsabilità economica derivante da danni e furto del veicolo, le eventuali spese per la pulizia extra, per il carroattrezzi, per i pedaggi, per i parcheggi, nonché le sanzioni amministrative per eventuali violazioni delle norme che regolano la circolazione stradale e per mancato pagamento dei parcheggi e/o pedaggi, nonché l'importo dovuto per la gestione logistica, contabile, informatica e legale di ciascuna sanzione amministrativa elevata nel Paese in cui è condotto il veicolo, nonché per i rischi ad essa connessi”;**

“Sezione 11) Sanzioni amministrative per violazioni delle norme che regolano la circolazione stradale e per mancato pagamento dei parcheggi / pedaggi.

[...] Quando ci vengono notificate sanzioni amministrative riconducibili al Cliente. Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa imputabile al Cliente durante il periodo di noleggio, provvederemo ad addebitare quanto segue:

- un importo per la gestione logistica, contabile, informatica e legale di ciascuna sanzione amministrativa elevata nel Paese in cui è condotto il veicolo, nonché per i rischi ad essa connessi;
- [...]

Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare tali importi. Verranno addebitati sulla sua carta di pagamento.

Trasmissione dei dati del Cliente. Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente accetta che i suoi dati, insieme a una copia del contratto di noleggio, siano trasmessi all'autorità competente o alla società privata che ha inoltrato la sanzione amministrativa, qualora necessario e se la legge lo consente. Con la sottoscrizione del contratto

di noleggio il Cliente ci autorizza a fornire i suoi dati ai soggetti di cui sopra che provvederanno a inoltrargli la sanzione amministrativa. Per l'espletamento di tali pratiche è previsto un addebito per la gestione logistica, contabile, informatica e legale di ciascuna sanzione amministrativa, nonché per i rischi ad essa connessi.

Se non possiamo trasmettere i dati del Cliente. “*Ci sono casi in cui non siamo autorizzati a trasmettere i dati del Cliente. In tali casi, anticiperemo per conto del Cliente i costi derivanti dalle sanzioni amministrative e provvederemo a inviargli relativa fattura compresa degli importi per la gestione logistica, contabile, informatica e legale di ciascuna sanzione amministrativa, nonché per i rischi ad essa connessi*”;

Condizioni Specifiche del Paese di Noleggio (Italia)

“Informazioni varie. Sanzioni amministrative per violazioni delle norme che regolano la circolazione stradale e per mancato pagamento dei parcheggi / pedaggi. Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa imputabile al Cliente durante il periodo di noleggio, provvederemo ad addebitare quanto segue: - Un importo pari ad EUR 31,72 (Iva inclusa) per la gestione logistica, contabile, informatica e legale di ciascuna sanzione amministrativa elevata nel Paese in cui è condotto il veicolo, nonché per i rischi ad essa connessi [...]”.

[OMISSIS]

[...] in data 1° agosto 2023 è stato avviato il procedimento CV242 nei confronti della Società Avis Budget Italia S.p.A.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta [...] 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;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola complessivamente indicata nelle disposizioni - contenute nei documenti contrattuali denominati “Condizioni generali di noleggio” e “Condizioni Specifiche-Italia/Paese” [...] 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 Avis Budget Italia S.p.A. 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]