

NOLEGGIO AUTO: un contratto chiaro e trasparente



Pubblicazione a cura di:
Servizio Armonizzazione del Mercato
Camera di Commercio di Milano

PARERE
IN MATERIA DI CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI
DI NOLEGGIO AUTO A BREVE E LUNGO TERMINE



*Si ringrazia l'avvocato **Matteo D'Argenio** per la collaborazione prestata nella redazione del parere.*

INTRODUZIONE

1. L'indagine della Camera di Commercio
2. Lo svolgimento dei lavori
3. Tipologia dell'indagine

INQUADRAMENTO DELLA DISCIPLINA

Il contratto di noleggio auto

Inquadramento giuridico del contratto (atipico) di noleggio di veicoli terrestri e problematiche relative alla sua definizione

Le condizioni generali di contratto

- (I) Condizioni generali di contratto nella disciplina del Codice del Consumo
- (II) Condizioni generali di contratto nei contratti tra professionisti: clausole vessatorie e inique nella disciplina del codice civile

CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

1. In generale: trasparenza e chiarezza delle condizioni generali di contratto
2. Le clausole limitative della responsabilità del Locatore
3. La responsabilità del Conducente e le limitazioni convenzionali di responsabilità
4. I divieti di circolazione
5. Noleggio auto e assicurazione, problematiche lato Consumatore e lato Impresa
6. Le clausole relative al foro competente
7. Le prenotazioni prepagate tramite internet
8. Gli addebiti in carta di credito
9. Le penali
10. La riconsegna del veicolo
11. GPS e Privacy

NOTE



INTRODUZIONE



1. L'indagine della Camera di Commercio

La legge di riforma del 1993 n. 580 ha attribuito alle Camere di Commercio la funzione di garanzia degli interessi generali delle imprese, vigilando sul corretto funzionamento delle regole del mercato, attribuendo la funzione di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti e riconoscendo la legittimazione attiva per adire in giudizio per la proposizione dell'azione inibitoria di clausole ritenute vessatorie¹.

La Camera di Commercio di Milano, da tempo impegnata nel controllo delle condizioni contrattuali dei vari settori economici, è stata impegnata in quest'ultimo anno a verificare la trasparenza e l'equilibrio delle condizioni contrattuali del settore dell'autonoleggio. I lavori di verifica sono stati coordinati dal Servizio Armonizzazione del Mercato affiancato dall'Avvocato Matteo D'Argenio, titolare dello Studio Legale D'Argenio, esperto in materia.

L'indagine ha mosso i suoi passi dai contratti di noleggio a breve termine per poi coinvolgere anche i contratti a lungo termine, tenendo conto dell'evoluzione del mercato e delle criticità che sono emerse durante le audizioni dei soggetti coinvolti.

Il mercato del noleggio auto, suddiviso nelle macro aree dei contratti a breve e a lungo termine, e quest'ultimo a sua volta suddiviso tra autovetture e veicoli commerciali, ha risentito negli ultimi anni dell'andamento generale dell'economia, con un trend positivo sino al 2007, che nel triennio 2005-2007 ha visto volumi di immatricolazioni superiori alle 300.000 unità all'anno e poi una progressiva diminuzione, conseguente alla crisi economica che ha portato le aziende a prolungare i contratti dai classici 36 mesi a 50-58 mesi.

Questo andamento ha avuto un cambiamento di rotta anche con la diffusione del noleggio a lungo termine tra i privati, un segmen-

to di mercato questo che prima era formato solo dalle aziende. L'aumento delle partite I.V.A. ha contribuito altresì all'incremento del numero dei contratti di noleggio a lungo termine poiché il vantaggio fiscale, che ne derivava, compensava il costo del servizio di noleggio, garantendo così al noleggiante un mezzo nuovo, sempre efficiente, senza alcun onere di manutenzione e ad un costo simile all'acquisto diretto.

Il mercato a breve termine è indirizzato prevalentemente ad una clientela turistica ed è quindi caratterizzato da un andamento prettamente stagionale con una concentrazione nella stagione estiva. Gli operatori infatti aumentano il numero delle loro flotte (parco auto) nella prima parte dell'anno per procedere alle dismissioni nella seconda parte.

Il mercato del noleggio auto è caratterizzato da un numero limitato di aziende; questo perché necessita di ingenti capitali e volumi d'affari notevoli per poter ottenere una buona redditività. La maggior parte delle società presenti sul mercato sono partecipate da gruppi bancari o assicurativi che tessono stretti rapporti di collaborazione con le case automobilistiche per favorire il rinnovo del parco auto.

E' bene evidenziare come questo mercato sia influenzato, e a sua volta influenzi, il mercato dell'auto in generale. L'immatricolazione di auto nuove, e la vendita di auto usate interagiscono tra loro a secondo delle dinamiche macroeconomiche dell'intero sistema automobilistico.

Negli ultimi due anni si è assistito ad un fenomeno particolare. A causa delle scarse vendite di auto nuove ai privati, le concessionarie hanno ritirato poche auto usate. Le concessionarie ed i rivenditori multimarche, che nel frattempo non si erano già strutturati con canali di approvvigionamento alternativi (*import* e noleggio), si sono trovati così con un numero di auto usate inferiore rispetto

alla domanda, in un anno in cui avevano un disperato bisogno di fare fatturato per bilanciare il calo delle vendite delle auto nuove. Le case automobilistiche, per rifornire le reti vendita, hanno pensato bene di "costruire" più prodotto usato proponendo alle società di noleggio a breve termine "Rac" (*Rent a car*) forniture con elevata percentuale di riacquisto (fino al 100% di *buy-back*) e durata contenuta (sei mesi, anche meno in certi casi).

2) Lo svolgimento dei lavori

L'Ufficio, ricevuto l'incarico dalla Giunta della Camera di Commercio in data 25 marzo 2014, ha predisposto un primo incontro organizzativo. In quella sede sono stati delineati gli scopi del lavoro, individuando le società di autonoleggio² i cui contratti avrebbero costituito oggetto di esame, tanto in relazione ai servizi verso i consumatori (contratti *Business to Consumer*, anche detti B2C) quanto in relazione ai servizi verso le imprese (contratti *Business to Business* o contratti B2B).

Si è quindi deciso di caratterizzare l'analisi delle clausole contrattuali inserendola nel contesto, non esclusivamente milanese, di Expo 2015, considerato che la riuscita dell'evento dipende in misura significativa dalla qualità dei servizi offerti, non solo dal settore pubblico ma anche da quello privato.

Sulla base del calendario predisposto sono state così contattate le associazioni dei consumatori interessate (che tuttavia non hanno partecipato ai lavori) nonché le società di autonoleggio.

I lavori sono stati scanditi da tre successive sessioni, incontrando di volta in volta gli operatori del settore³, esaminando criticamente i contratti e individuando (in modo non sempre incontrovertito e condiviso) possibili modalità di superamento delle criticità.

3) Tipologia dell'indagine

In sintesi, l'indagine si è articolata in più fasi.

Gli incontri con gli operatori del settore e con l'associazione di categoria ANIASA (Associazione Nazionale Industria dell'Autoleggio e Servizi Automobilistici) sono stati preceduti dallo studio dei contratti e dall'analisi puntuale delle relative clausole critiche, cosicché, in ogni occasione, si sono potuti approfondire i profili tecnico-giuridici di tali clausole con l'obiettivo di chiarirne portata, finalità e disciplina, tenendo sempre conto delle modifiche contrattuali apportate medio tempore dalle imprese, così che si è sempre operato su un quadro aggiornato in relazione all'evoluzione dei format contrattuali.

In alcuni casi, gli operatori hanno fatto propri i rilievi formulati dalla Camera di Commercio, dichiarando la propria disponibilità a prendere in considerazione la conseguente modifica delle clausole ritenute dubbie. A fronte di questi casi in cui le imprese hanno saputo cogliere le opportunità derivanti dall'iniziativa, in altri (minoritari invero) si sono registrati atteggiamenti meno collaborativi, forse dovuti alla (quasi) sovrapposizione cronologica con le procedure di valutazione delle clausole vessatorie portate avanti dall'Antitrust, con posizioni di chiusura non solo in relazione alla possibile modificazione delle clausole problematiche ma - ancor prima - in relazione alla stessa opportunità di discuterne. Si è trattato tuttavia di episodi isolati. Nella maggior parte dei casi, invece, il dialogo con le imprese è stato costruttivo, orientato al chiarimento di clausole ritenute "al limite" dagli stessi operatori ma concepite per tutelarne la flotta, bene essenziale per l'operatività delle imprese medesime, non di rado oggetto di furto e/o di frode da parte dei clienti.



INQUADRAMENTO DELLA DISCIPLINA



Il contratto di noleggio auto

Inquadramento giuridico del contratto (atipico) di noleggio di veicoli terrestri e problematiche relative alla sua definizione.

L'individuazione nel *corpus* normativo nazionale di una definizione di autonoleggio è meno semplice di quanto possa sembrare. Dell' "autonoleggio" non si trova traccia nel Codice Civile né in altre leggi speciali. L'unica definizione normativa del noleggio può rinvenirsi nel Codice della Navigazione, secondo cui il noleggio è il contratto con il quale *"l'armatore, in corrispettivo del nolo pattuito si obbliga a compiere con una nave determinata uno o più viaggi prestabiliti, ovvero, entro il periodo convenuto, i viaggi ordinati dal noleggiatore alle condizioni stabilite dal contratto e dagli usi"*⁴.

Sarebbe tuttavia errato pensare che al noleggio auto possa essere applicata estensivamente la disciplina del Codice della Navigazione, che - per la sua specialità e peculiarità - non è ritenuta suscettibile di applicazione analogica.

In mancanza di una specifica disciplina ad esso dedicata, si ritiene che il noleggio di autoveicoli venga regolato dalle norme relative alla locazione di beni mobili (artt. 1571 e ss. c.c.). In questo senso, vale la pena richiamare la Corte di Cassazione, sez. III, 15 gennaio 2002, n. 378, secondo cui il noleggio di un bene che il noleggiante può utilizzare secondo la sua discrezionalità e senza ingerenza alcuna del noleggiatore, è disciplinato dalla normativa sulla locazione⁵.

Le condizioni generali di contratto

La presente indagine si è svolta ricercando e analizzando clausole “critiche” nell’ambito di contratti di autonoleggio nella forma di “contratti per adesione”, corredati e disciplinati da condizioni generali di contratto⁶. Si tratta di modelli contrattuali unilateralmente predisposti dalla Società di autonoleggio e sottoposti all’accettazione del Cliente (Consumatore o non consumatore) senza possibilità di discussione o trattativa sulle singole clausole.

L’aggettivo “generali”, che affianca il sostantivo “condizioni”, si riferisce all’omogeneità di contenuto delle stesse e dunque all’ampiezza di previsioni che sono suscettibili di un’applicazione estesa ad una pluralità di soggetti e che sono destinate a disciplinare in modo uniforme una serie indeterminata di rapporti contrattuali facenti capo al predisponente⁷: le condizioni generali di contratto, in sostanza, nascono da un’elaborazione unilaterale dello schema di contratto da parte di uno solo dei contraenti, il predisponente appunto, senza che vi sia discussione o trattativa sul contenuto delle singole clausole tra le parti⁸. Tra le stesse si instaura quindi una *relatio imperfecta*, non paritaria, nella quale una parte predispone le clausole contrattuali mentre l’altra, se vuole usufruire di quel determinato servizio, non può fare altro che accettarle⁹.

(i) Condizioni generali di contratto nella disciplina del Codice del Consumo

Se utilizzate da un professionista per regolare i propri rapporti contrattuali con i consumatori, le condizioni generali di contratto sono soggette al controllo contenutistico “sostanziale” previsto dalle norme degli artt. 33 ss. del Codice del Consumo (D.Lgs. 6.9.2005, n. 206)¹⁰, risultato di una evoluzione normativa di origi-

ne comunitaria che ha interessato gli ultimi due decenni¹¹.

Con il recepimento della direttiva 93/13/CEE del 5 aprile 1993, sono stati introdotti nel nostro codice civile gli articoli 1469bis - 1469sexies, recanti la disciplina concernente le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori. Queste disposizioni sono poi confluite, senza nessuna modifica, negli articoli 33 - 37 del Codice del Consumo, entrato in vigore con il D. lgs. 6 settembre 2005, n. 206. Alla generale abrogazione degli articoli precedentemente introdotti, è sopravvissuto unicamente l’art. 1469sexies che, nella sua nuova formulazione, costituisce oggi una norma di coordinamento tra la disciplina del Codice del Consumo e quella del titolo II del libro IV del Codice Civile, disponendo che le norme codicistiche continuano ad essere applicabili ai “*contratti del consumatore, ove non derogate dal codice del consumo o da altre disposizioni più favorevoli per il consumatore*”¹².

Nell’ambito della disciplina consumeristica, “Consumatore” è la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta¹³. Al Consumatore il codice riconosce i diritti “fondamentali” ad una adeguata informazione, ad una corretta pubblicità, all’esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, di correttezza e di equità nonché alla correttezza, alla trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali¹⁴.

Il “rapporto di consumo” e i “contratti del consumatore in generale” sono disciplinati dalla parte terza del Codice del Consumo, sezione di particolare interesse per l’analisi qui affrontata.

Ai sensi dell’art. 33 “nel contratto concluso tra il consumatore e il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto”. Tale norma pone un principio generale secondo cui una clauso-

la deve ritenersi vessatoria ogniqualvolta comporti un concreto squilibrio nell'ambito del sinallagma contrattuale, cosicché il contratto diventi particolarmente oneroso per una delle parti (solitamente per quella parte che non ne ha redatto il testo). Segue l'elenco dettagliato delle clausole che si presumono vessatorie fino a prova contraria. Tale prova contraria è onere del professionista il quale, nel caso di sottoscrizione di moduli e formulari, deve *“provare che le clausole, o gli elementi di clausola, malgrado siano dal medesimo unilateralmente predisposti, siano oggetto di specifica trattativa con il consumatore”* (art. 34, comma 5, Cod. Cons.)¹⁵.

Le clausole vessatorie, in definitiva, sono quelle che aggravano la posizione dell'aderente rispetto alla disciplina legale del contratto a cui ineriscono¹⁶. Si tratta di elementi accidentali del contratto: esse esprimono infatti un contenuto negoziale che esula dallo schema contrattuale o tipico del contratto cui possono accedere, tant'è che possono caratterizzare qualunque tipo di contratto. Esulando dallo specifico schema contrattuale (tipico o meno) cui accedono, la loro eventuale invalidità non inficia le rimanenti clausole contrattuali, trovando qui applicazione la cd. *regula sabiniana* secondo cui questo genere di clausola *vitiatur sed non vitiat*. La nullità del contratto in cui è inserita la clausola vessatoria sarà quindi parziale, ai sensi degli artt. 1419 c.c. e 36 Cod. Cons. che disciplina la c.d. “nullità di protezione”, vale a dire di nullità che opera unicamente a vantaggio del Consumatore.

L'art. 36 Cod. Cons. prevede poi una speciale tutela rafforzata del Consumatore in relazione a quelle clausole che, se ritenute valide, avrebbero conseguenze particolarmente onerose per il Consumatore. Anche se oggetto di trattativa, sono infatti nulle le clausole che abbiano per oggetto o per effetto di:

(a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del Consumatore, risultante da un

fatto o da un'omissione del professionista;

(b) escludere o limitare le azioni del Consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso d'inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;

(c) prevedere l'adesione del Consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

(d) privare il Consumatore della protezione assicurata dal Cod. Cons., prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario laddove il contratto presenti un collegamento più stretto con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

(ii) Condizioni generali di contratto nei contratti tra professionisti: clausole vessatorie e inique nella disciplina del codice civile

L'indagine svolta ha interessato, come accennato, anche l'attività di noleggio auto *business to business*, attività ugualmente contraddistinta da un ampio (se non esclusivo) utilizzo della tipologia dei contratti per adesione, predisposti dalle imprese per regolare un numero indefinito di rapporti con i propri clienti.

Nella maggior parte dei casi si è riscontrato l'utilizzo delle medesime condizioni di contratto già analizzate in relazione ai clienti consumatori, dato che un numero consistente di imprese svolge la propria attività tanto nei confronti dei consumatori quanto nei confronti dei clienti professionali tramite il medesimo schema contrattuale, limitandosi a dedicare ai secondi alcune specifiche clausole, volte sostanzialmente ad escluderli dalle tutele accordate dal Codice del Consumo¹⁷. Un minor numero di contratti è invece riferibile a imprese di autonoleggio che destinano i propri servizi unicamente a clienti *business*.

Le condizioni contrattuali sono quindi state valutate ed analizzate alla luce della disciplina codicistica di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., essendo esclusa per i contratti tra professionisti l'applicazione della disciplina consumeristica sopra descritta.

Ai sensi dell'art. 1341 c.c., le clausole vessatorie elencate al secondo comma, per godere di efficacia, devono essere conosciute o conoscibili dall'aderente e recare la sua specifica approvazione per iscritto (mediante sottoscrizione separata e distinta da quella in calce alle condizioni generali del contratto predisposto dall'altra parte), obbligo che viene meno solo ove la clausola iniqua abbia formato oggetto di specifica trattativa¹⁸. Lo stesso vale per i contratti conclusi mediante moduli e formulari, disciplinati dall'art. 1342 c.c. In questo caso, le clausole aggiunte per iscritto prevalgono su quelle del modulo o del formulario se incompatibili e si applica, in quanto espressamente richiamato, il secondo comma dell'art. 1341 c.c. relativo alle clausole onerose.

La conseguenza della mancata specifica approvazione è dibattuta in dottrina e giurisprudenza.

Secondo l'orientamento giurisprudenziale prevalente, la specifica approvazione scritta costituisce un requisito di forma *ad substantiam*, la cui inosservanza importa la nullità assoluta della clausola stessa, rilevabile anche d'ufficio in ogni stato e grado del procedimento¹⁹. Si tratta anche in questo caso di una nullità parziale, posto che se il vizio della clausola si estendesse al contratto si esporrebbe l'aderente al rischio di una declaratoria di nullità totale del contratto, contraria al suo interesse.

CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE



1) In generale: trasparenza e chiarezza delle condizioni generali di contratto

Dalla lettura delle condizioni generali di contratto è emerso un diffuso utilizzo di tecnicismi che non sempre consentono la dovuta trasparenza e chiarezza nei confronti dei Clienti, siano essi Consumatori o non Consumatori. Alcuni contratti appaiono corredati da clausole che – ancor prima che inique o vessatorie – sono di difficile intellegibilità, non permettendo al Cliente di comprendere con immediatezza quali specifiche obbligazioni vengano assunte con la firma del modulo di adesione²⁰. Condizioni così redatte comportano la violazione dell'art. 2, comma 2, lettere c) ed e) del Codice del Consumo secondo cui “ai consumatori e agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti [...] c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità [...] e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali”.

2) Le clausole limitative della responsabilità del Locatore

Le clausole limitative della responsabilità sono previsioni contrattuali attraverso cui il predisponente intende ridurre la propria area di responsabilità per la eventualità di un suo inadempimento. Tale esclusione di responsabilità può tuttavia prevedersi solo nei limiti di cui all'art. 1229 c.c. nonché agli artt. 33, 34 e 36 Cod. Cons.

Ai sensi dell'art. 1229 c.c. “è nullo qualsiasi patto che esclude o limita preventivamente la responsabilità del debitore per dolo o per colpa grave” mentre secondo il Codice del Consumo si presumono vessatorie le clausole che abbiano per oggetto e per effetto di limitare i diritti o le azioni del Consumatore in caso di inadempimento del professionista. L'art. 36 Cod. Cons. precisa inoltre che sono da ritenersi nulle “quantunque oggetto di trattativa, le clau-

sole che abbiano per oggetto o per effetto di “escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultando da un fatto o da un’omissione del professionista”.

Sono quindi accettabili unicamente limitazioni di responsabilità che escludano la colpa lieve, sempre che l’inadempimento del Locatore non abbia come conseguenza la morte o un danno della persona del Consumatore/utente.

Le clausole per cui “è esclusa ogni responsabilità del Locatore per perdite e danni conseguenti a guasti sopravvenuti del veicolo” o quelle secondo le quali “il locatore non è responsabile nei confronti del Cliente, del conducente o dei membri delle rispettive famiglie per i danni di qualsiasi natura subiti, incluso il pregiudizio economico, sia per danni alla persona o ai beni conseguenti a guasti o difetti di funzionamento dell’autoveicolo o incidenti stradali” sono suscettibili di critica sotto molteplici profili²¹.

Clausole di questo tipo sono infatti vessatorie ai sensi dell’art. 33, comma secondo, lettere a) e b) Cod. Cons. in quanto volte ad escludere o limitare le azioni o i diritti del Consumatore nei confronti del professionista in caso di danno alla persona risultante da fatto o da un’omissione del professionista ovvero in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto. Tale vizio non verrebbe superato nemmeno a seguito di una trattativa con il Consumatore, posto che opererebbe in ogni caso la nullità prevista dall’art. 36, secondo comma, Cod. Cons.

Appaiono invece accettabili le limitazioni di responsabilità relative a danni conseguenti a tumulti, insurrezioni, guerre, eventi atmosferici straordinari, terremoti in quanto eventi che ben possono rientrare nella nozione di forza maggiore.

Simili clausole sono state rinvenute anche nelle condizioni generali relative ad attività di noleggio *Business to Business*. Si trat-

ta in questi casi di clausole decisamente sbilanciate a favore del predisponente per cui il Cliente non potrà ottenere/prendere “sconti e/o risarcimenti del danno” in caso di guasti al veicolo o di mancato utilizzo dello stesso. Una siffatta pattuizione appare evidentemente iniqua e, integrando una limitazione di responsabilità nonché facoltà di opporre eccezioni, dovrà essere specificamente approvata dal Cliente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.²².

Che la specifica sottoscrizione delle clausole possa trasformare una mera adesione (benché effettuata da un professionista) in una *relatio perfecta* è, ad avviso di chi scrive, estremamente dubbio. Clausole così fortemente sbilanciate richiederebbero probabilmente una revisione che riduca le perplessità sulla loro possibilità di “tenuta” in una eventuale sede contenziosa.

3) La responsabilità del Conducente e le limitazioni convenzionali di responsabilità

Nella totalità dei contratti analizzati, il Cliente è ritenuto responsabile per tutti i danni occorsi al veicolo, per la distruzione o perdita dello stesso oltre che per le contravvenzioni e/o ogni altro addebito conseguenti a violazioni del codice della strada. Deve essere sempre fatta salva la possibilità per il Consumatore di provare che il danno, il furto o la distruzione del veicolo siano derivanti da causa a lui non imputabile (come del resto affermato dall’art. 1588 c.c.)²³. Diversamente da quelle prese in considerazione al punto che precede, clausole di questo tipo sono da considerarsi vessatorie nei limiti in cui sanciscono a carico del Consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell’autorità giudiziaria, limitazioni all’adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell’onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi, ai sensi dell’art. 33, lettera t)²⁴.

Quanto alla distruzione o perdita dell'auto noleggiata, le imprese prevedono la possibilità (in alcuni casi l'obbligo) per il Consumatore di sottoscrivere clausole di limitazione convenzionale della responsabilità pagando un *quid pluris* rispetto alla tariffa di noleggio. Tali clausole, variamente denominate, riducono entro una certa somma o eliminano la responsabilità del Cliente per i casi di danno, furto o incendio che dovesse occorrere al veicolo. L'operatività di queste clausole è esclusa in caso di dolo o colpa grave del Cliente nell'accadimento dannoso nonché di evento accaduto in Puglia, Sicilia e Campania²⁵.

Clausole di questo tipo tutelano senz'altro il Consumatore, che altrimenti si troverebbe a dover pagare, in caso di perdita o di distruzione del veicolo, il valore di mercato dello stesso al momento del danneggiamento. Il Consumatore si trova così a pagare una somma ridotta rispetto al valore del veicolo, somma che, nel caso in cui la flotta sia assicurata per furto o incendio, va normalmente a compensare (in tutto o in parte) la franchigia prevista nel rapporto con la Compagnia assicuratrice per il sinistro furto o incendio.

Tuttavia, alcune imprese prevedono che venga addebitata al Cliente una somma forfettaria nel caso in cui il veicolo venga rubato o danneggiato, anche in caso di acquisto del pacchetto di limitazione/esclusione della responsabilità. Clausole di addebito di questo tipo si prestano evidentemente a critiche, posto che nella somma addebitata si può sostanzialmente ravvisare una penale ingiustificata (in violazione della lettera f) dell'art. 33 Cod. Cons.) di applicazione automatica ed unilaterale – tramite addebito in carta di credito – non tenendo conto dell'eventualità che il fatto possa essere non imputabile al Consumatore (anche in conseguenza di forza maggiore o caso fortuito), e limitando così il Consumatore ai sensi della lettera t) del Codice del Consumo.

Quanto alla esclusione territoriale dell'operatività delle clausole

qui esaminate per furti e distruzioni avvenuti in Puglia, Sicilia e Campania si rinvia alle considerazioni di cui al successivo punto 4) numero (ii).

Anche nell'analisi dei contratti specificamente dedicati al *Business to Business* si è riscontrata la tendenza a prevedere la possibilità di acquistare pacchetti di limitazioni di responsabilità per il caso di danni derivanti da furto, incendio e distruzione del veicolo, salvo il caso di dolo o colpa grave del Cliente o conducente. Tali limitazioni di responsabilità non hanno carattere assicurativo. I danni per cui operano non sono oggetto di polizza di assicurazione ma sopportati direttamente dalla locatrice quale proprietaria del veicolo. Quanto al caso di furto o incendio del veicolo nei noleggi a lungo termine, il Cliente rimane solitamente obbligato al pagamento del canone per un periodo convenzionalmente stabilito, pur senza avere la possibilità di utilizzo del veicolo noleggiato. Clausole di questo tipo, certamente inique, vengono correttamente fatte sottoscrivere e approvare espressamente, ciò permette di superarne la (altrimenti indubbia) vessatorietà²⁶.

4) I divieti di circolazione

Nella pressoché totalità dei contratti analizzati sono state rinvenute clausole limitative della libertà del Cliente di circolazione con l'autoveicolo noleggiato. Si tratta di veri e propri divieti di utilizzo del veicolo nelle zone indicate, ritenute non idonee a livello assicurativo o pericolose per la sicurezza della flotta della Società. Sono stati rinvenuti due diversi tipi di divieti:

(i) I primi sono quelli relativi alla circolazione al di fuori del territorio Italiano. La maggior parte dei contratti consente la circolazione dell'autoveicolo noleggiato al di fuori del territorio nazionale²⁷, con esclusione tuttavia, vista l'incidenza di furti e danneggiamenti,

di Polonia, Ungheria, Romania, Serbia, Repubblica Ceca e Repubblica Slovacca²⁸. Con la firma della lettera di noleggio, il Cliente si impegna a non far circolare il veicolo negli Stati non elencati nel modulo di adesione e/o nelle condizioni generali di noleggio²⁹. In caso di inosservanza del divieto, le Società predisponenti stabiliscono contrattualmente che il furto, il danneggiamento o la rapina comportano l'addebito al Cliente del prezzo di mercato del veicolo. (ii) Altra problematica riguarda una specificità del territorio italiano ed è relativa al divieto di "viaggio a lasciare" in regioni in cui è stata riscontrata una alta incidenza di furti o danneggiamenti di veicoli. Tali limitazioni possono riguardare determinati gruppi di auto o estendersi all'intera flotta. Si tratta di divieti convenzionali al cd. "drop off" del veicolo in alcune regioni del Sud Italia. In caso di violazione, le Società applicano penali o addossano automaticamente al Cliente la responsabilità per il furto o per il danneggiamento del veicolo, con esclusione o riduzione dell'operatività delle limitazioni contrattuali di responsabilità eventualmente sottoscritte dal Cliente.

Le previsioni descritte non sembrano suscettibili di critica per vessatorietà, posto che si limitano a determinare le condizioni di utilizzo dei veicoli, addebitando automaticamente, in caso di violazione, la relativa responsabilità al Cliente³⁰.

In particolare, per quanto concerne le problematiche relative ai furti e ai danneggiamenti - eventi molte volte caratterizzati da dolo del Cliente - in alcune regioni meridionali d'Italia, nell'ambito degli incontri con le imprese e con ANIASA (Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio e Servizi Automobilistici), è emerso che tali eventi sono molte volte caratterizzati da dolo del Cliente integrando vere e proprie frodi a danno delle Società di autonoleggio, frodi che incidono in misura del 7% sul reddito annuo delle imprese medesime. Benché inizi a registrarsi una per-

centuale considerevole di furti e danneggiamenti dei veicoli anche a Milano, la "questione meridionale" pone evidenti problemi all'operatività delle imprese, il cui scopo è e resta quello di difendere la flotta anche a costo di contenziosi con i clienti, posto che il furto o la distruzione del veicolo equivalgono ad una perdita secca per la Società. In questo senso, alcune Imprese hanno evidenziato non solo l'antieconomicità di operare nel Sud dell'Italia (e per tale motivo stanno valutando la chiusura delle agenzie di Campania, Puglia e Sicilia) ma anche l'introduzione del divieto di transito/utilizzo del veicolo nelle suddette regioni.

5) Noleggio auto e assicurazione, problematiche lato Consumatore e lato Impresa

Alla firma del modulo di adesione viene solitamente attribuito dalle Società di autonoleggio valore di accettazione delle condizioni di assicurazione, consultabili presso la sede della Società di noleggio o presso le stazioni di noleggio. Tale prassi, vista la scarsa probabilità che ogni Cliente si prenda la briga di recarsi presso la sede sociale per verificare l'estensione della copertura assicurativa, potrebbe integrare violazione della lettera l) del secondo comma dell'art. 33 Cod. Cons., secondo cui si presumono vessatorie le clausole che abbiano come oggetto o come effetto di prevedere l'estensione dell'adesione del Consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto³¹. Per superare questa difficoltà, alcuni Operatori dichiarano di aver reso disponibili (o di aver intenzione di rendere disponibili) le condizioni di polizza sul proprio sito internet liberamente consultabile al momento della prenotazione del noleggio insieme alle condizioni generali del noleggio medesimo.

In relazione alla stipulazione di convenzioni assicurative tra le So-

cietà di autonoleggio e le Compagnie assicuratrici, i rappresentanti delle imprese hanno evidenziato una significativa difficoltà nel reperire Compagnie disposte ad assicurare le flotte di auto a noleggio. Come anticipato, le auto facenti parte di una flotta di noleggio, spesso riconoscibili da occhi esperti (anche se non contrassegnate dal marchio dell'Impresa o da altri elementi di risalto), sono oggetto di una elevata percentuale di furti e/o frodi, motivo per cui le Compagnie assicuratrici sono spesso riluttanti ad assumere i relativi rischi in considerazione dell'elevata sinistrosità che contraddistingue il settore. In questo senso, risulta significativo il caso di HERTZ che affida la copertura della propria flotta ad una Compagnia assicuratrice *captive* di diritto irlandese³².

Posto che gli assicuratori non sono obbligati a concludere convenzioni con le Società di autonoleggio, sarebbe auspicabile lo studio di un'apposita regolamentazione di settore con il contributo di IVASS, per trovare un punto di incontro tra le esigenze delle Compagnie assicuratrici e quelle delle Società di autonoleggio.

6) Le clausole relative al foro competente

Ai sensi dell'art. 33, lettera u) Cod. Cons. si presumono vessatorie le clausole che abbiano come oggetto, o per effetto, nelle controversie tra Consumatore e professionista, di "stabilire come sede di foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore". La giurisprudenza di legittimità e di merito individua in questa norma una regola di competenza a favore di un foro esclusivo e speciale, con superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c.³³ La deroga di competenza in favore del foro del Consumatore opera anche in caso di più domande processuali trattate simultaneamente e ciò nei confronti di tutte le parti, trattandosi di foro "più speciale e più

inderogabile" di ogni altro³⁴.

Appena il caso di notare come tale devoluzione di competenza sia inderogabile unicamente da parte del professionista, con la conseguenza che essa si ritiene derogabile da parte del Consumatore - anche unilateralmente - con l'introduzione della domanda innanzi al giudice territorialmente competente ex artt. 18, 19 e 20 c.p.c., oppure in forza di una clausola contrattuale a tutela del Consumatore medesimo³⁵.

Sono quindi vessatorie le clausole (rinvenute in più di un contratto di noleggio) che determinano la deroga della competenza ad un foro specifico scelto dalla Società in fase di redazione del contratto (Roma, Milano, Civitavecchia per citarne alcuni) oppure, in generale, al foro della sede legale o residenza del Locatore³⁶.

Non vale a superare la presunzione di vessatorietà della clausola in questione l'affermazione del professionista di disapplicare la stessa in sede di contenzioso con il Consumatore: la valutazione di vessatorietà prescinde infatti dalle condotte che il professionista dichiara di voler tenere in sede giudiziale, trattandosi di una analisi relativa non tanto alla esecuzione quanto alla formulazione del contratto medesimo (ed in particolare della sua clausola).

Benché non vessatoria, appare comunque criticabile la formulazione che dà prevalenza (a livello semantico) al foro "di residenza del Locatore" o a un foro a scelta diverso rispetto a quello del Consumatore. Sarebbe infatti preferibile una formulazione che metta in primo piano la devoluzione di competenza nei confronti del foro di residenza o di domicilio eletto del Consumatore per le controversie tra professionista e consumatore e in secondo piano l'indicazione di un foro eletto dal predisponente per le controversie³⁷.

Per quanto riguarda le previsioni contrattuali relative al foro competente nei contratti *Business to Business*, le deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, per essere efficaci, devono essere

specificamente conosciute ed accettate dal Cliente professionale ai sensi del secondo comma dell'art. 1341 c.c. Nell'ambito delle condizioni analizzate, tale previsione risulta generalmente rispettata³⁸.

7) Le prenotazioni prepagate tramite internet:

(a) Le prenotazioni con carta di credito

Clausole che prevedono di fatto la possibilità per il professionista di non consegnare il veicolo prenotato e pagato con carta di credito, di ritardarne la consegna o di consegnare un veicolo di categoria diversa, senza indicare le condizioni di esercizio di tale potere, possono integrare le fattispecie di cui alle lettere d) e m), comma secondo, art. 33 Cod. Cons. nella misura in cui determinano un impegno definitivo del consumatore (che ha già proceduto alla prenotazione e al pagamento del veicolo) a fronte di una esecuzione della prestazione da parte del professionista subordinata unicamente alla sua disponibilità/volontà nel senso di modificare unilateralmente le caratteristiche del servizio da fornire, senza alcun giustificato motivo indicato nel contratto stesso.

Pare squilibrata anche la clausola per cui, in caso di acquisto di un *voucher* prepagato (indipendentemente dal fatto che questo venga acquistato tramite internet ovvero tramite un canale tradizionale), il Cliente resti obbligato in solido con l'emittente del *voucher*, qualora quest'ultimo non dovesse pagare alla Società di autonoleggio la somma corrispondente al buono. In questo caso, infatti, il Cliente rischierebbe di pagare una seconda volta la prestazione per causa a lui non imputabile. In questi casi, la Società di autonoleggio dovrebbe piuttosto far valere – anche in via contenziosa e, se possibile, monitoria – le convenzioni stipulate con gli emittenti del *voucher* rimasto impagato³⁹.

(b) Pratiche discriminatorie nei confronti di cittadini di alcuni Stati Membri

È stata recentemente rilevata, a seguito di segnalazioni da parte di consumatori europei, la tendenza da parte delle imprese di autonoleggio di prevedere tariffe differenziate a seconda della nazionalità o del paese di residenza del Cliente. In questo modo si impedisce ai consumatori di diversi Stati membri Ue di poter beneficiare delle tariffe più convenienti nell'ambito della prenotazione online dell'auto a noleggio. In questo modo, per esempio, il noleggio prenotato da un cittadino tedesco per circolare nel Regno Unito poteva costare allo stesso fino al 100% in più di quanto sarebbe invece costato ad un cittadino inglese.

Si è contestato, in particolare, il reindirizzamento automatico a seguito dell'identificazione dell'indirizzo IP del consumatore sulla pagina internet predisposta per quel determinato Paese di residenza: a seconda dell'indirizzo IP rilevato, in altre parole, può accadere che al consumatore venga impedito di concludere la prenotazione online, o che, a seguito dell'inserimento del luogo di residenza gli venga imposto un prezzo finale diverso. Si tratta evidentemente di una pratica discriminatoria nell'accesso ai servizi basata sulla cittadinanza o residenza dei consumatori, in violazione del divieto di discriminazione imposto dalla Direttiva Servizi (2006/123/UE, recepita in Italia con il d.lgs. 59/2009⁴⁰).

Per questo, Jonathan Faull, Direttore generale del Dipartimento Mercato interno e Servizi, ha inviato una lettera ai vertici di sei Società internazionali di autonoleggio che offrono servizi ai consumatori in tutti gli Stati membri Ue⁴¹ (Sixt, Enterprise, Goldcar, Europcar, Hertz e Avis), esortandoli ad *“interrompere le loro pratiche discriminatorie che impediscono ai consumatori in diversi Stati membri di beneficiare delle opportunità offerte dal mercato unico”*. Si tratta infatti di una discriminazione inaccettabile nell'am-

bito del mercato unico che “*dovrebbe essere una realtà quotidiana, non solo per le grandi aziende internazionali, ma anche per i consumatori in Europa*”⁴².

8) Gli addebiti in carta di credito

La totalità dei contratti analizzati prevede che il consumatore comunichi il proprio numero di carta di credito a garanzia del pagamento del noleggio e per permettere all'impresa di addebitare, a fine noleggio, gli eventuali costi e servizi aggiuntivi eventualmente fruiti.

Firmando il modulo di adesione, i clienti accettano, in particolare, che le imprese addebitino liberamente sulle loro carte somme delle quali non sempre è possibile la preventiva definizione e che, in molti casi, vengono addebitate successivamente e separatamente rispetto alla fatturazione del corrispettivo. Ne consegue che il Cliente non solo subisce un blocco sulla carta di credito al momento del noleggio (a volte anche piuttosto lungo in termini di tempo) ma si trova sostanzialmente obbligato ad autorizzare l'Impresa ad effettuare prelievi di qualsiasi importo per un periodo indeterminato. Tali clausole sembrano idonee a determinare un significativo squilibrio a carico del consumatore, posto che quest'ultimo accetta - non avendo alternativa se non quella di rinunciare al noleggio - che gli possano essere addebitate somme non precisate per un periodo di tempo altrettanto incerto. Tali clausole sembrano quindi porsi in violazione delle lettere n) e o) dell'art. 33 Cod. Cons., posto che possono determinare in concreto l'effetto di determinare il prezzo al momento della prestazione (e non prima) e, comunque, di consentire al professionista di aumentare il prezzo medesimo senza possibilità per il consumatore di recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto.

9) Le penali

La gran parte delle condizioni di noleggio analizzate prevede numerosi addebiti imputati a vario titolo al Cliente. In alcune ipotesi, tali addebiti integrano vere e proprie penali spesso di importo manifestamente eccessivo, come nel caso di addebito al Cliente di una somma forfettaria nel caso in cui il veicolo venga rubato o danneggiato, anche in caso di acquisto del pacchetto di limitazione/esclusione della responsabilità. Le penali, se ed in quanto eccessive, integrano fattispecie vessatorie ai sensi della lettera f) dell'art. 33 del Codice del Consumo⁴³.

Quanto ai contratti *Business to Business* alla penale manifestamente eccessiva, benché specificamente accettata, si applica l'art. 1384 c.c. che prevede la possibilità di ottenere giudizialmente una equa riduzione della somma addebitata, tenuto conto dell'interesse che il creditore aveva all'adempimento.

10) La riconsegna del veicolo

Ai sensi dell'art. 1590 c.c. il Conduttore deve restituire la cosa al locatore nello stato medesimo in cui l'ha ricevuta.

La restituzione del veicolo dovrebbe a rigore avvenire alla data indicata sul modulo di adesione come data di fine noleggio. Le Società di autonoleggio si riservano tuttavia la facoltà di chiedere la restituzione *ad nutum* del veicolo⁴⁴. Simili clausole possono essere considerate vessatorie per violazione della lettera d) dell'art. 33 del codice del consumo (in quanto prevedono un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende direttamente dalla sua volontà; ciò a maggior ragione nel caso di noleggio prepagato) se non specificano che la

restituzione anticipata potrà essere richiesta solo in caso di grave inadempimento del Conducente.

Sempre nell'ambito della restituzione del veicolo, vale la pena fare un breve riferimento alla tolleranza (in minuti) concessa al Conducente per la riconsegna all'Agenzia del veicolo. La maggior parte dei contratti prevede l'addebito di una giornata supplementare di noleggio in caso di ritardo di 29 o 59 minuti rispetto all'orario indicato nella lettera di noleggio. Nulla è invece previsto per il caso di eventuale ritardo dell'impresa nella messa a disposizione del veicolo, creando così un possibile squilibrio tra le posizioni (ed i relativi obblighi) delle parti contrattuali.

11) GPS e Privacy

Non pochi sono i casi in cui nei contratti vengono inserite clausole relative alla installazione sui veicoli di dispositivi satellitari in grado di rilevare l'ubicazione del veicolo, la velocità o il comportamento di guida.

Benché non si possano considerare tecnicamente vessatorie, clausole di questo tipo possono porre problemi quanto alla tutela dei dati personali dei soggetti che utilizzano i veicoli noleggiati dotati di questi sistemi, ciò tanto nei contratti stipulati con i consumatori quanto nell'ambito dei contratti stipulati con clienti *business*.

Mentre è del tutto evidente la finalità per cui tali Società utilizzino i sistemi di localizzazione dei veicoli (come abbiamo più volte ripetuto, le Società di autonoleggio hanno legittime esigenze di monitoraggio e di difesa della propria flotta) più complessi e delicati i profili relativi all'acquisizione, alla conservazione, all'utilizzo e alla cancellazione dei dati personali.

In primo luogo è necessario che la Società fornisca un'adeguata informativa agli interessati ai sensi dell'art. 13 del codice della *privacy*

in ordine al trattamento dei dati. In base al principio di correttezza del trattamento previsto dall'art. 11 comma 1 lett. a) del codice della *privacy*, l'informativa deve mettere in condizione gli interessati di comprendere le circostanze, l'uso dei dati, le modalità e finalità del trattamento che li riguarda, con la più chiara descrizione del funzionamento del sistema installato, dei casi in cui lo stesso può essere attivato, dei dati che possono essere raccolti e dei soggetti che possono venire a conoscenza dei dati medesimi⁴⁵.

A tale fine, il titolare del trattamento deve provvedere alla formalizzazione e alla comunicazione agli interessati di un apposito protocollo nel quale siano specificati i casi e le procedure di attivazione del meccanismo.

Ai sensi del provvedimento del Garante n. 370 del 4.10.2011, la Società deve collocare all'interno del veicolo vetrofanie contenenti la dizione "veicolo sottoposto a localizzazione" o comunque un avviso ben visibile che segnali la possibilità di geolocalizzare il veicolo, anche avvalendosi del modello riportato in facsimile nel citato provvedimento.

La disciplina della protezione dei dati non trova applicazione ove le informazioni concernenti gli automezzi (ad es. consumo di carburante, commisurazione distanze percorse dal veicolo al fine di programmare la manutenzione) siano trattate senza poter essere in alcun modo ricondotte al guidatore.

In termini generali il trattamento dei dati deve essere (i) lecito, vale a dire non esercitato in violazione di norme di legge o regolamenti nonché (ii) pertinente e non eccedente: con la conseguenza che, di regola, la posizione del veicolo non dovrebbe essere monitorata continuamente dal titolare del trattamento, ma solo quando ciò si renda necessario per il conseguimento delle finalità legittimamente perseguite.

I dati relativi alla localizzazione dei veicoli devono essere trattati

unicamente da specifici soggetti incaricati che, in ragione delle mansioni svolte, devono poter accedere a tali informazioni per dare attuazione ai propri compiti (logistica, manutenzione, gestione furti).

Le aziende che installano i sistemi di geolocalizzazione devono provvedere alla notifica al Garante dei trattamenti dei dati effettuati tramite questi (cfr. art. 37 comma 1) quando la localizzazione permette di individuare in maniera continuativa - anche con eventuali intervalli - l'ubicazione sul territorio o in determinate aree geografiche, in base ad apparecchiature o dispositivi elettronici detenuti dal titolare o dalla persona oppure collocati sugli oggetti.

Milano, 15 dicembre 2014

Il Segretario Generale
Camera di Commercio di Milano
f.to (Pier Andrea Chevallard)





NOTE



¹ Articolo 37 Codice del Consumo (D. lgs. 206/2005) - Azione inibitoria

“1. Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all’articolo 137, le associazioni rappresentative dei professionisti e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l’associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l’utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l’uso delle condizioni di cui sia accertata l’abusività ai sensi del presente capo.

2. L’inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669-bis e seguenti del codice di procedura civile.

3. Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.

4. Per quanto non previsto dal presente articolo, alle azioni inibitorie esercitate dalle associazioni dei consumatori di cui al comma 1, si applicano le disposizioni dell’articolo 140”.

² Hertz Italiana Srl, Europcar Italia SpA, Avis Budget Italia S.p.A., Win Rent SpA - Sixt Italy, Maggiore Rent S.p.A, LocautoRent S.p.A., Europ Assistance Vai, Sicily by Car S.p.A., PROGRAM di Autonoleggio Fiorentino srl, Arval Service Lease Italia S.p.A., Leanfin srl, OS Autonoleggio - Car Rental Srl e Goldcar Spain SL.

³ In particolare, si è svolta in data 21 maggio 2014 l’audizione con i rappresentanti di Sixt; in data 10 giugno 2014 l’audizione con i rappresentanti di Hertz, Avis Budget Group, Maggiore, Locauto, Europassistance e ANIASA e infine in data 9 luglio 2014 l’audizione con i rappresentanti di Europcar.

⁴ art. 384 cod. nav., definizione ripresa dal successivo art. 940 in relazione al noleggio di aeromobile (per cui si effettua espresso rinvio alle norme previste per il noleggio nave).

⁵ Il termine “autonoleggio” può invero rinvenirsi in numerose norme del Codice della Strada (d. lgs. 30.4.1992, n. 285, art. 61 sugli autobus da noleggio, art. 75 sul servizio di noleggio con conducente per trasporto di persone, artt. 80, 82, 115, 116 e 172 sul noleggio con conducente e art. 87 sul noleggio di rimessa). Questo complesso di norme, comunque, non contiene una definizione della fattispecie, permettendo tuttavia di enuclearne i caratteri essenziali e di distinguere l’autonoleggio dagli altri contratti di utilizzazione degli autoveicoli. Secondo la dottrina, la qualificazione del rapporto dipenderebbe infatti dal concreto regolamento di interessi che le parti intendono conferire allo stesso: se il Cliente acquista il diritto a godere del veicolo assumendo la direzione tecnica del viaggio si ha locazione; se, invece, la prestazione consiste nel compimento di viaggi secondo le indicazioni date dal creditore sull’utilizzazione del veicolo, che resta nella disponibilità del debitore il quale ne mantiene la direzione tecnica, il rapporto va qualificato come noleggio. In questo senso, GENTILE MASSIMILIANO, Il noleggio: tentativo di chiarezza sostanziale e terminologica, in www.diritto.it.

⁶ Alle clausole generali di contratto ci si riferisce per questo anche con l’espressione “contratto di (o per) adesione” ed il contraente diverso dal predisponente viene definito semplicemente “aderente”. Si vedano in questo senso, C. 2208/2002; C. 7626/1997. Al contratto per adesione si contrappone ovviamente il contratto individuale, nel quale le clausole specifiche vengono di volta in volta discusse tra le parti, che creano in quel caso la c.d. *relatio perfecta*.

⁷ BIANCA, Diritto civile, III, Milano, 1987, 340; NUZZO, Condizioni generali di contratto, in Diz. Irti, I, Milano, 1980, 157; PATTI S., Le condizioni generali di contratto, Padova, 1996, 1.

⁸ SCOGNAMIGLIO, Dei contratti in generale, in Comm. Scialoja, Branca, sub artt. 1321-1352, Bologna-Roma, 1970, 255.

⁹ La riferita nozione di condizioni generali di contratto è condivisa

dalla giurisprudenza, la quale afferma che le condizioni generali di contratto sono le clausole contrattuali predisposte da uno dei contraenti, suscettibili di applicazione e destinate a valere per tutti i contratti di una certa serie, e che perciò sono dette generali, per distinguerle da quelle concordate in relazione ad un singolo e determinato contratto, che vengono appunto denominate speciali o particolari (C. 11757/2006; C. 11648/1993; C. 3091/1988; C. 230/1986, che esclude che ricorra la fattispecie di cui all’art. 1341 allorché lo schema di contratto e le condizioni predisposte non siano destinate a servire ad una serie indefinita di contratti).

¹⁰ il primo controllo, formale, si riferisce alla doppia sottoscrizione in calce alle condizioni generali di contratto di cui all’art. 1341, 2 comma, c.c.

¹¹ ORLANDO, L’utilizzo di clausole abusive come pratica commerciale scorretta, in OC, 2009, 345

¹² DE CRISTOFARO, Il “codice del consumo”: un’occasione perduta?, in Slur, 2005, 1147

¹³ cfr. in questo senso art. 3 Cod. Cons.

¹⁴ Art. 2. Cod. Cons.- Diritti dei consumatori - 1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni. 2. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

a. alla tutela della salute;

b. alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;

c. ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;

c-bis. all’esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;

- d. all'educazione al consumo;
- e. alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- f. alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g. all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

¹⁵ Tale onere della prova è talmente difficile da assolvere, che ben si può parlare di *probatio diabolica*.

¹⁶ Si veda BIANCA, Diritto civile, 351.

¹⁷ Si tratta, per esempio, delle clausole relative al foro competente.

¹⁸ Secondo il disposto dell'art. 1341 c.c. "1. Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. 2. In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria". L'elenco di cui al secondo comma dell'art. 1341 c.c. è considerato tassativo dalla dottrina e dalla giurisprudenza maggioritarie. Tale norma è ritenuta di carattere eccezionale e quindi non suscettibile di interpretazione analogica ma solo di interpretazione estensiva all'interno dei tipi di clausole indicate (Bianca, Condizioni generali, 5; Id., Diritto civile, 352. In senso contrario, afferma il carattere esemplificativo e non tassativo dell'elenco, desunto dalla asserita non eccezionalità del-

la norma, Cesàro, Condizioni generali di contratto ed elencazione delle clausole vessatorie, in RTDPC, 1991, 60).

¹⁹ Si vedano in questo senso Cass. 16394/2009 nonché Cass. 547/2002.

²⁰ Si veda per esempio, OS AUTONOLEGGIO Car Rental Srl, Condizioni Generali di Noleggio, "la modalità, tempi e condizioni per il noleggio presa in consegna e restituzione del veicolo [...] La responsabilità del Cliente è tuttavia limitata alla franchigia stabilita dal tariffario, vigente al momento della sottoscrizione del contratto di nolo, di cui dichiara di aver preso visione; tale franchigia è dovuta in ogni caso di incidente, anche qualora il danno si sia verificato senza che egli abbia violato alcuna delle obbligazioni contrattualmente assunte e, comunque, senza sua colpa. [...] Il cliente prende atto ed accetta che tale franchigia, depositata in contanti o addebitata sulla carta di credito al momento della stipula del contratto di noleggio, verrà restituita entro circa 40 giorni lavorativi decorrenti dalla riconsegna del veicolo". Il termine "franchigia" viene qui utilizzato in senso atecnico, corrispondendo in realtà alla cauzione.

Si vedano inoltre, Provvedimento AGCM CV27 MAGGIORE nonché Provvedimento AGCM CV34 SICILY BY CAR "3. Inoltre le modalità di informazione del consumatore in merito al contenuto delle condizioni generali di contratto presentano criticità sotto il profilo della trasparenza".

²¹ LOCAUTO RENT, Condizioni Generali di Noleggio, "13. Il locatore non è responsabile nei confronti del Cliente, del Conducente o dei membri delle rispettive famiglie per i danni di qualsiasi natura dai medesimi subiti, incluso il pregiudizio economico, sia per danni alla persona o ai beni conseguenti a guasti o difetti di funzionamento dell'autoveicolo o incidenti stradali." (articolo già modificato dalla società in conformità al parere); YOURENT, Termini e Condizioni

Generali di Noleggio, “7 – Esonero di Responsabilità, La EMAX non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente, o di terzi, per perdite e/o danni di qualsiasi natura incluso ogni pregiudizio economico derivante dal noleggio. In particolare, EMAX non è responsabile per danni di qualsiasi natura sofferti dal Cliente per: difetto di funzionamento del veicolo causati da vizi di fabbricazione e/o guasto meccanico, furto, incendio, incidente stradale, perdita dei beni personali, danni derivati agli stessi beni lasciati nel veicolo durante il noleggio ovvero dimenticati nel veicolo in seguito alla riconsegna, terremoti, guerre, cause di forza maggiore”.

²² ARVAL, Proposta di contratto quadro di locazione a lungo termine, Condizioni Generali, “art. 19.4) Il Cliente non potrà pretendere da Arval alcuno sconto, proroga, riduzione del canone, risoluzioni contrattuali e risarcimento danni in caso di scarsa efficienza tecnomeccanica del veicolo e di mancato utilizzo dello stesso, dovuto a deterioramento meccanico, avarie, scioperi, soste necessarie per manutenzione o riparazione e guasto grave, questo anche in espressa deroga, qui pattiziamente convenuta, della corrispondente normativa in tema di locazione”. Nel modulo di adesione ARVAL tale clausola viene indicata come da accettare espressamente/specificamente dal Cliente.

²³ Art. 1588 – Perdita o deterioramento della cosa locata. Il Condotto risponde della perdita e del deterioramento della cosa che avvengono nel corso della locazione, anche se derivanti da incendio, qualora non provi che siano accaduti per causa a lui non imputabile.

È pure responsabile della perdita e del deterioramento cagionati da persone che egli ha ammesse, anche temporaneamente, al godimento della cosa.

²⁴ È, ad esempio, il caso degli artt.li 8 e 9 delle Condizioni Generali di Maggiore, valutati come vessatori nell’ambito della procedura

AGCM CV27 e poi modificati con una formulazione ritenuta accettabile dall’Autorità medesima. Di seguito la nuova formulazione degli artt.li 8 e 9.

“8 Responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile di eventuali danni occorsi al veicolo noleggiato. Il veicolo consegnato è sempre fornito di polizza assicurativa per i rischi di responsabilità civile verso terzi, per i massimali richiesti dalla legge italiana e nei termini previsti nella polizza assicurativa.

Il veicolo sarà dotato delle ulteriori polizze assicurative di cui alla Documentazione Contrattuale in caso di esplicita richiesta da parte del Cliente, la quale deve risultare dalla lettera di noleggio.

Il Cliente è responsabile per le contravvenzioni e/o ogni altro addebito conseguenti 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 derivanti dalla guida del veicolo anche da parte di terzi durante il periodo del noleggio e si obbliga a rimborsare le somme a tale titolo eventualmente anticipate, ivi incluse le ulteriori spese postali ed amministrative connesse alla richiesta di rimborso. Il costo di gestione di ogni pratica amministrativa connessa è determinato nel Tariffario Maggiore ed il Cliente ne autorizza sin da ora l’addebito a Suo carico.

È fatta sempre ed in ogni caso salva per il Cliente la possibilità di dimostrare che l’inadempimento dei propri obblighi e/o danni occorsi al veicolo sia dipeso da causa a lui non imputabile. La presente clausola non potrà in ogni caso avere il significato di invertire l’onere della prova a favore o a carico di una delle parti o di precludere eventuali eccezioni proponibili ai sensi di legge.

9 Responsabilità per furto, incendio e danno.

Premessa e norme comuni

Il Cliente è responsabile per il caso di incendio, danni e furto del veicolo; per la determinazione del valore del veicolo si farà riferimento al valore dello stesso secondo la quotazione indicata nel periodico Quattroruote al momento dell'evento. Qualora l'evento si verifichi nei primi sei mesi di vita del veicolo, per la determinazione del valore si farà riferimento al valore di listino al nuovo. La responsabilità del Cliente è estesa al costo delle riparazioni, alla perdita di valore del veicolo, al mancato ricavo da noleggio quantificato in base al criterio descritto all'art. 7 per la mancata riconsegna del veicolo nei termini concordati, ai costi di traino e deposito e ai costi amministrativi sostenuti per la gestione di qualsiasi evento o pretesa nascente dal danno causato al veicolo o dal sinistro secondo quanto indicato nella Tabella Addebito Danni ai Veicoli, i cui valori includono il costo dei materiali, della manodopera e del fermo tecnico, resa disponibile al Cliente, previa richiesta, presso le Agenzie del Locatore.

È fatta sempre ed in ogni caso salva per il Cliente la possibilità di dimostrare che l'inadempimento dei propri obblighi e/o danni occorsi al veicolo sia dipeso da causa a lui non imputabile. La presente clausola non potrà in ogni caso avere il significato di invertire l'onere della prova a favore o a carico di una delle parti o di precludere eventuali eccezioni proponibili ai sensi di legge .

Il Cliente non potrà essere considerato responsabile per la mancata esecuzione dei propri obblighi in casi di forza maggiore. Si considera "forza maggiore" - ai sensi delle vigenti normative - un evento irresistibile e imprevedibile, straordinario ed indipendente dalla volontà delle parti e che impedisce alle parti stesse l'adempimento delle proprie Obbligazioni.

Incendio, Furto e Frodi

Al fine di tutelare il Locatore da rischi di furto o di frode, possono essere installati sui veicoli dispositivi satellitari in grado di rilevare l'ubicazione del veicolo e la velocità o il comportamento di guida. Il Locatore si riserva di comunicare tali dati ad Autorità Giudiziarie, Compagnie Assicurative, Studi Legali e Società specializzate nella prevenzione e gestione dei furti e dei sinistri e di utilizzarne o farne utilizzare i contenuti per ogni azione a propria tutela.

La responsabilità per incendio e furto è convenzionalmente limitata, salvo il caso di dolo o colpa grave del Cliente o del conducente (anche terzo), ad un importo massimo che varia in base alla categoria di appartenenza del veicolo noleggiato ed è indicato come "quota di addebito". Gli importi delle quote di addebito sono indicati nel Tariffario Maggiore con riferimento alle singole categorie di appartenenza del veicolo. In caso di furto e ritrovamento successivo l'importo del danno dovuto sarà determinato applicando la tariffa "Standard" di noleggio giornaliero fino alla data di dissequestro e restituzione del Veicolo, nei limiti della quota di addebito, salvo in ogni caso il risarcimento dei danni subiti dal veicolo nei limiti della quota di addebito danni.

Il canone di noleggio tiene conto di tale patto di limitazione di responsabilità (TP), con conseguente applicazione, in caso di evento, di una "Quota di Addebito Furto" (FTP), il quale incide sull'importo dovuto nella misura percentuale indicata nel Tariffario Maggiore.

La responsabilità del Cliente per furto o incendio può essere convenzionalmente ridotta ulteriormente o eliminata del tutto, salvo il caso di dolo o colpa grave del conducente, sottoscrivendo l'opzione "Eliminazione / Riduzione Quota di Addebito Furto" (STP). Il canone di noleggio sarà in tal caso determinato tenendo conto dell'inserimento del patto di eliminazione / riduzione quota di addebito furto, nella misura indicata nel Tariffario Maggiore, con rife-

rimento alle singole categorie di appartenenza del veicolo.

Le speciali condizioni di applicazione dell'opzione STP sono disciplinate nel Tariffario Maggiore.

Sia la Limitazione di Quota di Addebito Furto (TP) che l'Eliminazione / Riduzione Quota di addebito Furto (STP) sono in ogni caso patti di limitazione della responsabilità di natura non assicurativa, volti a ridurre o escludere il risarcimento dovuto dal Cliente.

Rimane in ogni caso, a carico del Cliente, il carburante presente all'inizio del noleggio nel veicolo oggetto di furto/incendio totale, nella quantità riportata nella lettera di nolo.

La responsabilità del Cliente, per il caso di furti o incendi parziali, è regolata secondo quanto previsto nel successivo comma "Danni".

In tutti i casi di furto o incendio, totale o parziale, è fatto obbligo al Cliente di effettuare immediatamente regolare denuncia alle Autorità competenti, consegnandone l'originale entro 48 ore dalla stessa, unitamente alle chiavi del veicolo, alla più vicina Agenzia del Locatore, collaborando attivamente con quest'ultimo nella gestione del procedimento giudiziario. In caso di inadempimento di detto obbligo nei termini sopra esposti, qualsiasi patto di limitazione e/o esclusione di responsabilità per furto e/o incendio totale o parziale diventa automaticamente inefficace, salvo che ciò non sia dipeso da circostanze obiettive che abbiano reso impossibile o gravemente difficoltosa tale attività. Qualsiasi limitazione o esclusione di responsabilità (TP o STP) non è più efficace e decade in caso di furto con mancata riconsegna delle chiavi del veicolo, fermo restando quanto sopra previsto in materia di avvisi e denunce nonché per le conseguenze derivanti dall'inosservanza delle disposizioni in materia di Circolazione del Veicolo e Condizioni di utilizzo di cui all'art. 6 delle presenti condizioni generali.

Danni

La responsabilità per danni, salvo il caso di dolo o colpa grave del Cliente o del conducente (anche terzo), è convenzionalmente limitata in caso di danni conseguenti ad incidenti, sinistri, tentativo di furto del veicolo, nonché di furti e incendi parziali dello stesso ad un importo massimo che varia a seconda della categoria di appartenenza del veicolo noleggiato ed è indicato come "quota di addebito". Gli importi delle quote di addebito sono indicati nel Tariffario Maggiore, con riferimento alle singole categorie di appartenenza del veicolo.

Il canone di noleggio tiene conto di tale patto di limitazione di responsabilità (CDW), con conseguente applicazione, in caso di evento, di una "Quota di Addebito Danni Veicolo" (FCD) indicata nel Tariffario Maggiore.

La quota di addebito non è addebitabile al Cliente che produca un modello CAI debitamente sottoscritto da entrambe le parti (constatazione amichevole di incidente) relativo al sinistro, con chiara assunzione di responsabilità della controparte.

La responsabilità del Cliente per i danni subiti dal veicolo noleggiato può essere convenzionalmente ridotta ulteriormente o eliminata del tutto, salvo il caso di dolo o colpa grave del conducente, sottoscrivendo l'opzione "Eliminazione / Riduzione Quota di Addebito Danni" (SKO).

Le speciali condizioni di applicazione dell'opzione SKO sono disciplinate nel Tariffario Maggiore.

Il canone di noleggio è determinato tenendo conto dell'inserimento di tale patto di eliminazione / riduzione quota di addebito danni nella misura indicata nel Tariffario Maggiore, con riferimento alle singole categorie di appartenenza del veicolo.

Sia la CDW che la SKO sono in ogni caso patti di limitazione della

responsabilità di natura non assicurativa, volti a ridurre o escludere il risarcimento dovuto dal Cliente.

Nel caso di incidente subito o procurato dal veicolo noleggiato, anche qualora il medesimo non subisca danno, è obbligo del Cliente darne comunicazione alla più vicina agenzia del Locatore entro 24 ore dall'evento, redigendo ed inviando il modello CAI, in mancanza diverrà inefficace qualunque limitazione di responsabilità sottoscritta dal Cliente (CDW, SKO). Il Cliente è altresì responsabile del danno subito dal Locatore a seguito della omessa o ritardata comunicazione, e si obbliga sin d'ora a corrispondere a titolo di penale l'importo indicato nel Tariffario Maggiore. In ragione del procurato aumento dei costi assicurativi, nell'ipotesi di causazione di un sinistro passivo, è dovuta una penale forfettaria dell'importo indicato nel Tariffario Maggiore. Per maggiori dettagli si veda l'intera Documentazione Contrattuale.

Al momento dell'incidente il Cliente deve attivarsi al fine di procurare gli elementi di prova necessari ad una corretta individuazione delle responsabilità. A tal fine dovrà: (i) richiedere l'intervento e la verbalizzazione dell'accaduto alla Polizia Stradale, Carabinieri o Vigili Urbani; (ii) raccogliere i nominativi e gli indirizzi dei testimoni presenti; (iii) se richiesto, anche successivamente, collaborare con il Locatore nella gestione delle cause che abbiano occasione dall'incidente.

Qualsiasi limitazione o esclusione di responsabilità (CDW, SKO) non è efficace e comunque decade per i danni causati volontariamente o per incuria, nonché per i danni agli interni del veicolo, per i danni causati al tetto ed alla centinatura dei furgoni, per il danno causato dalla mancanza di valutazione dell'altezza del veicolo e degli oggetti sporgenti o sovrastanti il tetto, per i danni causati al kit frizione, per i danni causati da fuori giri motore, per i danni o furto degli pneumatici e/o i cerchi, nonché per i danni cagionati

dall'inosservanza delle disposizioni in materia di Circolazione del Veicolo e Condizioni di utilizzo di cui all'art. 6 delle presenti condizioni generali”.

²⁵ SIXT, Contratto di Noleggio, Eccezioni servizio base TP Furto “In caso di furto totale, parziale o incendio del veicolo avvenuti in Campania, Puglia, Calabria o nella città di Catania e provincia gli importi dovuti contrattualmente dal cliente saranno raddoppiati, inoltre in tal caso non si provvederà a fornire una vettura sostitutiva”.

²⁶ Si veda, a titolo di esempio, ARVAL, Condizioni Generali, artt. 14 e 17.1

“Art. 14 – Limitazione di responsabilità (per incendio, furto e danni ulteriori al veicolo)

14.1) Il Cliente non risponderà dei danni derivanti da incendio e furto del veicolo nonché da danni ulteriori al veicolo medesimo conseguenti ad eventi accidentali ed eventi naturali e socio politici.

14.2) Nel documento denominato “Allegato limitazione di responsabilità” [...] che il Cliente dichiara di aver ricevuto, esaminato ed accettato, e nel successivo art. 17 è definito l'ambito di applicazione della limitazione di responsabilità e sono stabiliti gli obblighi del Cliente nel caso in cui si verificano i suddetti danni. L'adempimento di tali obblighi è condizione essenziale per beneficiare della limitazione di responsabilità. In ogni caso, la limitazione di responsabilità non opererà per i danni cagionati per dolo o colpa grave del Cliente e/o del conducente.

14.3) Ogni qual volta il Cliente benefici della limitazione di responsabilità, Arval addebiterà al medesimo l'importo indicato in Scheda d'ordine, a titolo di penale/indennizzo preliquidato del danno che rimane a suo esclusivo carico. Tale importo non sarà addebi-

tato nel solo caso in cui il danno sarà risultato totalmente risarcito da terzi in via stragiudiziale. Qualora il danno risulti di importo inferiore a quello indicato in Scheda d'ordine, al Cliente sarà restituita una somma pari alla differenza.

14.4) La limitazione di responsabilità non ha carattere assicurativo, in quanto i danni per i quali opera non sono coperti da una polizza assicurativa ma sopportati direttamente da Arval, quale proprietaria del veicolo.

Art. 17 – Furto e incendio

17.1) In caso di furto e/o incendio del veicolo, il Cliente rimane sempre obbligato al pagamento del canone per un periodo di 30 giorni dalla data della denuncia alle competenti Autorità, denuncia il cui originale, unitamente a tutte le chiavi del veicolo fornite al momento della consegna dello stesso, dovrà essere tempestivamente trasmessa alla sede di Arval, a mezzo di corriere assicurato. In caso di inosservanza di quanto sopra, al Cliente sarà addebitata a titolo di penale una somma pari alla valutazione commerciale del veicolo, riportata da Eurotax Giallo al momento del furto e/o incendio, oltre al valore degli optional e degli eventuali allestimenti, salvo il risarcimento del maggior danno.

Nel caso in cui il veicolo sia ritrovato nel termine di 30 giorni dalla data della denuncia, Arval avrà la facoltà di restituirlo al Cliente, addebitandogli ogni costo sostenuto per il suo recupero; diversamente il contratto si intenderà risolto, limitatamente a tale veicolo, ferma l'applicazione, in ogni caso, dell'art. 25b per il caso di eccedenza chilometrica pro rata. Qualora il Cliente richieda un veicolo nuovo, le condizioni contrattuali ed i canoni saranno quelli in vigore al momento della richiesta. In caso di furto e/o incendio determinato o agevolato da dolo o colpa grave del Cliente o delle persone alle quali il Cliente ha dato la disponibilità del veicolo, e,

comunque, in tutti quei casi in cui il Cliente non possa beneficiare della limitazione di responsabilità, Arval avrà il diritto di rivalersi integralmente sul Cliente per il danno subito in conseguenza della perdita o diminuzione di valore del veicolo (danno pari alla valutazione commerciale del veicolo, riportata da Eurotax Giallo al momento del furto e/o incendio, oltre al valore degli optional e degli eventuali allestimenti), sempre salvo il risarcimento del maggior danno”.

²⁷ Tra i contratti analizzati, solo Italy Car Rent e Europe Assistance la vietano in principio, salva autorizzazione scritta del Locatore. WINFRED S.r.l. (che utilizza il marchio ITALY CAR RENT)“5. Divieti nell’uso del veicolo [...] - 5.5 VIAGGI ALL’ESTERO: 5.5.1 Il Cliente è autorizzato alla circolazione in Italia. 5.5.2. La circolazione in paesi esteri richiede preventiva specifica autorizzazione scritta dell’ufficio Winfred o del Licenziatario Winfred presso cui ha locato il veicolo”; EUROP ASSISTANCE, Termini e Condizioni di Noleggio, secondo cui il Cliente accetta di non condurre il veicolo “Al di fuori dell’Italia, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino, a meno di eventuale autorizzazione espressa a seguito del rilascio di apposito modulo di “autorizzazione guida all’estero”.

²⁸ LOCAUTO RENT, Condizioni Generali di Noleggio, “Il Cliente si obbliga a non condurre o usare l’autoveicolo, e a non consentire in nessun caso che l’autoveicolo sia condotto o usato: a) in uno Stato non compreso nell’elenco che segue: Italia, Città del Vaticano, San Marino, Francia, Spagna, Andorra, Gibilterra, Portogallo, Inghilterra, Irlanda, Germania, Belgio, Olanda, Lussemburgo, Principato di Monaco (Montecarlo), Svizzera, Austria, Norvegia, Svezia, Finlandia, Danimarca, Liechtenstein, Slovenia, Croazia, Montenegro, Repubblica Ceca, Slovacchia”. AVIS, Termini e Condizioni di Prenotazione, “Il cliente prende atto che la vettura noleggiata potrà

circolare esclusivamente nei seguenti Paesi: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera. È consentita altresì la circolazione delle vetture Avis in Croazia e Slovenia ad esclusione delle auto di categoria Grandi Station Wagon, Lusso e 4x4. È espressamente vietato il transito e la riconsegna delle vetture Avis nei seguenti Paesi: Albania, Bielorussia, Bosnia, Bulgaria, C.S.I. (Ex URSS), Estonia, Finlandia, Grecia, Herzegovina, Lettonia, Lituania, Macedonia, Polonia, Rep. Ceca, Rep. Slovacca, Romania, Russia, Serbia, Ucraina, Ungheria”.

²⁹ In questo senso, sono chiare le Condizioni Generali di MAGGIORE RENT, ed. ottobre 2014, art. 6, lettera k) il Cliente si impegna “a non far circolare il veicolo in Paesi diversi da quelli espressamente indicati nella lettera di noleggio, salva espressa autorizzazione scritta del Locatore. A tal fine, la “carta verde” (certificato internazionale di assicurazione), consegnata unitamente ai documenti di corredo del veicolo, non costituisce autorizzazione in tal senso, ma completamento dei documenti”.

³⁰ LOCAUTO RENT, Condizioni di prenotazione: “Alcuni gruppi di auto (E, F, K, L, S) sono soggetti a restrizioni territoriali. Per questi veicoli il viaggio a lasciare verso le stazioni del Sud Italia (Napoli, Bari, Brindisi, Lamezia Terme e Reggio Calabria) non è consentito”.

³¹ LOCAUTO RENT, Condizioni generali di noleggio “2. Il Locatore garantisce che è stata stipulata una polizza assicurativa con un massimale unico superiore ai limiti di legge per la responsabilità civile del cliente e di qualsiasi altra persona autorizzata a condurre l'autoveicolo per i danni cagionati a persone, cose o animali. La polizza assicurativa non copre i danni subiti dal conducente né quelli cagionati per responsabilità del conducente, così come specificato nella polizza assicurativa le cui clausole e condizioni

il Cliente dichiara di conoscere, accettare e impegnarsi a rispettare. A richiesta del Cliente, il Locatore è disponibile a fornire un servizio aggiuntivo che copre anche i danni subiti dal conducente direttamente, entro i limiti e le condizioni consultabili presso la stazione di noleggio che il Cliente dichiara di conoscere, accettare e impegnarsi a rispettare” (articolo già modificato dalla società in conformità al parere).

³² Si definiscono “captive” quelle società che operano per un solo cliente, potendosi dunque considerare “prigioniere” dell'unico cliente e delle sue decisioni. Di particolare rilievo sono le compagnie c., imprese di assicurazioni fondate con l'esclusivo compito di dare copertura assicurativa ai rischi dell'azienda madre o di un insieme di aziende appartenenti a un gruppo ‘genitore’. La compagnia c. è in senso stretto un'impresa il cui capitale è detenuto integralmente, o in larghissima prevalenza, dalla società madre; il rischio della perdita, dunque, ricade, sia pure indirettamente, a carico dell'impresa che controlla la *captive*. Per diminuire tale rischio, l'azienda c. può ricorrere alla riassicurazione, mantenendo il duplice vantaggio di eliminare l'intermediazione assicurativa e di usufruire di eventuali arbitraggi fiscali per la disparità di trattamento con la società madre. Non è raro il caso di c. le quali, dopo un periodo di rodaggio, sfruttano le competenze acquisite e le relazioni dell'azienda da cui dipendono per estendere il proprio raggio d'azione. I nuovi clienti possono essere imprese appartenenti alla stessa filiera, oppure anche completamente estranee alle attività della casa madre. In questo modo l'impresa può sfruttare economie di scala e diversificare la rischiosità in capo al gruppo. In questo senso, si veda TRECCANI, Dizionario di Economia e Finanza (2012), alla voce “captive”.

³³ “... il foro del consumatore è esclusivo e speciale nel senso che il legislatore, nelle controversie tra consumatore e professionista, ha

stabilito la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, con superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c.” (Trib. Roma Sez. VIII, 25/09/2013).

³⁴ Si veda, Cass. civ. Sez. VI - 3 Ordinanza, 12/03/2014, n. 5705, per cui “Il cumulo soggettivo di domande è espressione di una mera connessione per coordinazione, in cui la trattazione simultanea dipende dalla sola volontà delle parti, e non consente la deroga alla competenza per territorio in favore di fori speciali, salvo che le cause non siano connesse o collegate da una relazione di evidente subordinazione. Ne consegue che, qualora una domanda abbia ad oggetto un rapporto di consumo, opera, nei confronti di tutte le restanti parti, la deroga alla competenza per territorio in favore del foro del consumatore, in quanto foro più speciale e più inderogabile di ogni altro”.

³⁵ Si veda in questo senso, Trib. Milano, Sez. VII, 04/12/2012, secondo cui “La competenza prevista dal codice del consumo (D.Lgs. n. 206 del 2005) è inderogabile unicamente da parte del professionista, attesa la funzione della disposizione, volta alla tutela del consumatore, al quale, di conseguenza, non può essere preclusa la scelta di uno dei fori alternativi qualora ritenuto più rispondente ai propri interessi. La competenza inderogabile del foro del consumatore, pertanto, è in realtà derogabile da parte del consumatore, anche unilateralmente, con la introduzione della domanda innanzi al giudice territorialmente competente, ex artt. 18, 19 e 20 c.p.c., oppure in forza di una clausola contrattuale a tutela del consumatore medesimo”. Sono clausole a tutela del Consumatore quelle che prevedono espressamente la devoluzione della competenza nei confronti del foro del luogo presso cui risiede o è domiciliato il Consumatore medesimo.

³⁶ LOCAUTO RENT, Condizioni Generali di Noleggio “20. Questo

contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia tra le parti relativa al contratto di noleggio è competente in via esclusiva il foro di Milano”, successivamente modificato in “20. Questo contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia fra le parti relativa al contratto di noleggio è competente in via esclusiva il Foro di Milano; resta salva, per i Clienti qualificabili come consumatori, la competenza del foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente”. GOLDCAR, Condizioni Generali di Noleggio, “18 -LEGISLAZIONE E GIURISDIZIONE VIGENTI [...] qualsiasi divergenza che dovesse verificarsi tra Goldcar e il Cliente sarà sottoposta al tribunale del luogo in cui viene effettuato il noleggio, salvo l'eventuale applicazione di inderogabili norme di legge”. WINFRED S.r.l. (che utilizza il marchio ITALY CAR RENT), Termini e Condizioni di Noleggio: “15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE 15.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Stipulando il presente contratto, Winfred srl e il Cliente dichiarano di impegnarsi reciprocamente a cercare di risolvere in via amichevole ogni possibile contestazione dovesse insorgere. 15.2 Qualora non fosse possibile trovare una soluzione amichevole, Winfred e il cliente concordano sin d'ora che ogni controversia sarà soggetta alla giurisdizione italiana. Foro competente sarà, in alternativa, quello del Tribunale di Palermo Sezione distaccata di Carini (PA) nel caso in cui il contratto sia stato perfezionato presso Winfred o quello del Tribunale presso cui ha sede il Licenziatario Winfred, nel caso in cui il Contratto sia stato perfezionato presso quest'ultimo”.

³⁷ SIXT, Contratto di Noleggio, “N) Foro Competente - Per qualunque controversia derivante da e/o connessa con il noleggio del veicolo, segnatamente per ogni azione necessaria al recupero coattivo del credito maturato dalla Win Rent S.p.a., sarà esclusivamente competente il Foro di Civitavecchia. Tale clausola non si applica nel caso in cui il titolare del noleggio fruisca del servizio

per scopi estranei alla propria attività professionale o imprenditoriale (Consumatore) come previsto dall'art. 33, comma 2, lett. u) del Codice del Consumo". LOCAUTO RENT, Condizioni Generali di Noleggio, "20. Questo contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia fra le parti relativa al contratto di noleggio è competente in via esclusiva il Foro di Milano; resta salva, per i Clienti qualificabili come consumatori, la competenza del foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente".

³⁸ ARVAL, Condizioni Generali, "art. 30 - FORO COMPETENTE. Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in merito all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto, sarà competente il Foro di Firenze con esclusione, pattiziamente accettata di ogni altro Foro". Tale clausola viene espressamente accettata dal Cliente nel modulo di adesione. ALD Automotive, Condizioni Generali di Autoveicoli senza Conducente, "25 - Domicilio delle parti, Comunicazioni e Foro competente [...] c) Per tutte le controversie derivanti dal presente contratto o connesse allo stesso, che dovessero insorgere tra le Parti, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, queste si obbligano a ricorrere al procedimento di mediazione disciplinato dal regolamento del Servizio di conciliazione ADR Center S.p.A., iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia. Nel caso in cui non fosse possibile trovare una soluzione amichevole mediante conciliazione, le Parti concordano sin d'ora che ogni controversia in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente Contratto, sarà soggetta alla competenza dell'Autorità giudiziaria italiana e che il Foro competente in via esclusiva sarà quello di Roma, con espressa esclusione di qualsiasi Foro alternativo e/o concorrente. Anche in questo caso, la clausola viene espressamente accettata dal Cliente.

³⁹ LOCAUTO RENT, Condizioni Generali di Noleggio: "4. c) [...] Il

Cliente che all'atto della sottoscrizione del contratto di noleggio presenti un *voucher* prepagato resta sempre e comunque obbligato solidalmente con il soggetto emittente qualora l'importo dovuto non venga pagato dal soggetto emittente del *voucher* stesso".

⁴⁰ "(94) Conformemente alle disposizioni del trattato in materia di libera circolazione dei servizi, le discriminazioni fondate sulla cittadinanza o sulla residenza, a livello nazionale o locale, del destinatario sono vietate. Tali discriminazioni potrebbero assumere la forma di un obbligo, imposto soltanto ai cittadini di un altro Stato membro, di fornire documenti originali, copie autenticate, un certificato di cittadinanza o traduzioni ufficiali di documenti per poter fruire di un servizio o di condizioni o tariffe più vantaggiose. Tuttavia, il divieto di applicare requisiti discriminatori non dovrebbe ostare a che possano essere riservati a taluni destinatari determinati vantaggi, soprattutto tariffari, se ciò avviene in base a criteri oggettivi e legittimi." Tale direttiva trova la sua base giuridica nel Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea, secondo cui "Le persone che esercitano attività indipendenti e i professionisti o le persone giuridiche ai sensi dell'articolo 54 del TFUE che operano legalmente in uno Stato membro possono: [...] (ii) offrire e fornire i loro servizi in altri Stati membri su base temporanea pur restando nel loro paese d'origine (libera prestazione dei servizi: articolo 56 del TFUE). Ciò presuppone non soltanto l'abolizione di ogni discriminazione basata sulla nazionalità ma anche, al fine di poter veramente usufruire di tale libertà, l'adozione di misure volte a facilitarne l'esercizio, compresa l'armonizzazione delle norme nazionali di accesso o il loro riconoscimento reciproco".

⁴¹ e le cui condizioni generali di noleggio sono state oggetto della presente indagine.

⁴² È quanto affermato da Michel Barnier, Vice Presidente della Commissione Europea. Si veda in questo senso, ecc.adiconsum.org.

⁴³ Si veda inoltre: EUROPCAR, Termini e Condizioni Generali, b) Prenotazione Prepagata “Con la prenotazione Prepagata, il Cliente si impegna a ritirare il veicolo entro gli orari suindicati, o comunque a cancellare la prenotazione nei termini di seguito indicati, accettando, in difetto, che l’importo prepagato venga trattenuto a titolo di penale”. Per quanto concerne i contratti di noleggio a lungo termine per Clienti B2B, si veda ALD AUTOMOTIVE, Condizioni Generali di Autoveicoli senza Conducente, “2- Conclusione del contratto ed inizio della locazione[...] Annullamento dell’ordine. Il Cliente potrà richiedere l’annullamento del singolo ordine, senza addebiti di penale, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del medesimo, tramite comunicazione scritta, anticipata via fax, da inviarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento presso l’indirizzo di cui all’art. 25. In caso di annullamento del singolo ordine da parte del Cliente, oltre il suddetto termine di 10 (dieci) giorni lavorativi, ALD addebiterà una penale pari a 3 (tre) mensilità del canone previsto, maggiorato in ogni caso del costo degli eventuali optional indicati nella lettera di offerta del singolo autoveicolo, salvo il caso in cui il fornitore dell’autoveicolo confermi per iscritto ad ALD l’annullamento della relativa fornitura, nel qual caso ALD addebiterà al Cliente solo le spese amministrative pari a € 250,00. Qualora il Cliente non provveda a ritirare l’autoveicolo entro 15 (quindici) giorni dalla messa a disposizione, comunicata ai sensi della lettera b) del successivo paragrafo “Locazione”, s’intenderà receduto dal contratto ed ALD applicherà una penale pari a 6 (sei) mensilità di canone più eventuali optional e/o allestimenti. ALD si riserva la facoltà, per alcuni veicoli particolari, per cilindrata, colore, allestimento, destinazione d’uso, di prevedere una penale maggiorata, fino ad un massimo del 30% del valore dell’autoveicolo. Restano in ogni caso salve le previsioni specifiche contenute nelle singole lettere di offerta”.

Tale clausola viene accettata specificamente dal Cliente al momento della sottoscrizione del contratto di noleggio.

⁴⁴ LOCAUTO, Condizioni Generali di Noleggio, “Il cliente si obbliga a [...] i) riconsegnare l’autoveicolo non appena il Locatore ne faccia richiesta”. Maggiormente condivisibile invece la formulazione proposta da MAGGIORE, Condizioni Generali, “7 Presa in Consegna e Restituzione del veicolo [...] Ad inizio nolo il Cliente si impegna relativamente alla data ed all’Agenzia presso la quale riconsegnerà il veicolo, come indicato nella lettera di noleggio. In caso di mancata autorizzazione alla riconsegna oltre i termini previsti, il Cliente autorizza sin da adesso il Locatore a recuperare il possesso e la detenzione del Veicolo in qualsiasi luogo e momento” nonché da EUROP ASSISTANCE VAI, secondo cui “in caso di inadempimento contrattuale da parte del Cliente, il Rent si riserva la facoltà di recuperare l’autoveicolo in qualsiasi momento, senza alcun avviso ed a spese del cliente”.

⁴⁵ MAGGIORE RENT, La protezione dei dati personali, ed. Set. 2013, “Le segnaliamo infine che, al fine di tutelare Maggiore e il Cliente da rischi di furto o di frode, possono essere installati sui veicoli dispositivi satellitari in grado di rilevare l’ubicazione del veicolo, la velocità o il comportamento di guida. Gestore della Banca dati relativa a tali informazioni sono Società esterne specializzate, i cui riferimenti sono disponibili contattando Maggiore, cui in nessun caso vengono comunicati i nominativi degli utilizzatori. I dati vengono immagazzinati nel rispetto di tutte le prescrizioni di sicurezza necessarie e sono da esso conservati per il periodo massimo di 1 anno, al termine del quale vengono cancellati. Le modalità di trasmissione dei dati ne garantiscono la sicurezza. I dati non possono essere consultati da altri soggetti e vengono resi disponibili a Maggiore, nei limiti di quanto strettamente necessario, solo in caso di furto o mancata riconsegna del veico-

lo nei termini prescritti, nonché nell'ipotesi di sinistri ed accadimenti anomali. È esclusa la possibilità di Maggiore di accedere ai dati autonomamente e al di fuori dei casi sopra specificati e delle modalità di consultazione pattuite. A seguito di comunicazione, Maggiore potrà effettuare il trattamento di tali dati e si riserva di comunicarli ad Autorità Giudiziarie, Compagnie Assicuratrici, Studi Legali e Società specializzate nella prevenzione e gestione dei furti, dei sinistri e di utilizzarne o farne utilizzare contenuti per ogni azione a propria tutela. Il titolare del trattamento di cui alla presente informativa, nel caso di stipula della Lettera di Noleggio è Maggiore Rent e anche il Licenziatario/Affiliato eventualmente indicato nella Lettera di Noleggio stessa". Quanto all'attività *Business to Business*, ARVAL, Condizioni generali di noleggio a lungo termine, prevede "DISPOSITIVO SATELLITARE - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE Art. 13 D. Lgs. 196/2003 - Codice *Privacy*. Spettabile Cliente, nel rispetto del Codice *Privacy*, Arval Service Lease Italia S.p.A., di seguito Arval, in qualità di titolare del trattamento, desidera informarla in merito alle modalità di installazione, sui veicoli di proprietà Arval a Lei locati, di un dispositivo satellitare fornito da un soggetto terzo. In particolare i suoi dati personali ed i dati degli utilizzatori dei suddetti veicoli eventualmente da Lei comunicati nonché quelli rilevati tramite il dispositivo satellitare, sono trattati da Arval e dal fornitore del dispositivo, all'uopo nominato responsabile esterno del trattamento, al solo fine di rilevare: - il posizionamento geografico del veicolo in caso di furto/rapina o appropriazione indebita; - i dati di accelerazione e posizionamento del veicolo in caso di incidente e la relativa mappa cartografica; - alcuni dati e statistiche di percorrenza [...]. I dati personali così acquisiti non saranno oggetto di diffusione e potranno essere comunicati ai competenti soggetti pubblici ed autorità per esigenze di adempimento ad

obblighi normativi (ad es. provvedimenti o procedimenti amministrativi o giudiziari riguardanti i veicoli locati) e ai soggetti terzi, operanti in Italia e all'estero, per lo svolgimento di compiti ed attività di natura anche tecnica ed organizzativa, strumentali alle finalità sopra indicate, quali ad esempio le imprese di assicurazione - professionisti esterni e/o imprese di servizi e consulenza in ambito assicurativo e legale, società del gruppo BNP Paribas etc. L'interessato, sia esso cliente o utilizzatore, potrà in ogni momento far valere i propri diritti, così come previsti dal Codice *privacy* [...]."