



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

CV242 – AVIS BUDGET ITALIA – SPESE GESTIONE PRATICHE  
AMMINISTRATIVE

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

*[OMISSIS]*

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

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

## Condizioni generali di noleggio

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

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

[...]

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

[...]

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

**11) Sanzioni amministrative per mancato rispetto dei limiti di velocità, violazioni del Codice della Strada e mancato pagamento dei parcheggi<sup>1</sup>[...] Il cliente è responsabile ... Il cliente è responsabile di tutte le sanzioni amministrative emesse a seguito dell'utilizzo del veicolo da parte sua o di altri conducenti. Per sanzioni amministrative si intendono: - tutte le spese le sanzioni amministrative derivanti dal mancato rispetto delle normative previste per il parcheggio dei veicoli; - pedaggi; - costi del carro attrezzi; - costi di traino; sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada; sanzione amministrativa per eccesso di velocità; eventuali sanzioni amministrative”.**

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

---

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

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

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

#### Condizioni Specifiche del Paese di noleggio – Italia

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

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

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

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

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

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

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

## Condizioni Generali di Noleggio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Condizioni Specifiche del Paese di Noleggio (Italia)

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

*[OMISSIS]*

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

*[OMISSIS]*

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta [...] è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

*[OMISSIS]*

## DELIBERA

a) che la clausola complessivamente indicata nelle disposizioni - contenute nei documenti contrattuali denominati “Condizioni generali di noleggio” e “Condizioni Specifiche-Italia/Paese” [...] che prevede l’applicazione di un addebito a carico del consumatore in caso di violazione, da parte di quest’ultimo del CDS o di mancato pagamento di pedaggio/parcheggio accertati e notificati alla società Avis Budget Italia S.p.A. dall’Ente competente in relazione al veicolo oggetto del contratto di autonoleggio senza conducente - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

*[OMISSIS]*