



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE DI BOLZANO
Sezione specializzata in materia di impresa

N.R.G. 3486/2023

in persona di

Elena Covi

Presidente

Alex Kuno Tarneller

Giudice relatore

Massimiliano Segarizzi

Giudice

pronuncia la seguente

SENTENZA

nella causa civile di 1° grado pendente tra:

ASSOCIAZIONE MOVIMENTO CONSUMATORI, (c.f. 97045640154) con gli avv.ti
FIORIO PAOLO MARIO, ANTONIO PAOLO SEMINARA e FRANCO MOSER

Parte ricorrente

AVIS BUDGET ITALIA S.P.A (c.f. 00886991009) con gli avv.ti FAVA FEDERICO,
CARPAGNANO MICHELE, SIRAGUSA MARIO, BONSIGNORE ROBERTO,
CARONNA FAUSTO e MAGRI MARCELLO

Parte resistente

Oggetto: class action

Conclusioni

Parte attrice:

1. Accertare l'illegittimità e la contrarietà agli interessi collettivi dei consumatori, ed in particolare "alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali" (art. 2, secondo comma, lett. e), Cod. cons.) e all'art. 33 e ss. cod. cons., per le ragioni meglio precisate negli atti del giudizio delle clausole ivi meglio indicate – ed in particolare, delle clausole 8 e 11 delle "Condizioni Generali di noleggio" (Budget sub doc. 3 e Maggiore sub doc. 4), della clausola contenuta nelle "Condizioni specifiche di noleggio Italia" Budget (sub doc. 3bis), della clausola contenuta nel "Tariffario noleggio auto" (a p. 6, sub

doc. 4bis), della clausola 5 delle “Condizioni Generali di noleggio” Maggiore (doc. 4) (congiuntamente le “Clausole”)– e di ogni comportamento conseguente alla loro predisposizione, diffusione e utilizzo dichiarandole vessatorie e comunque nulle e/o illegittime.

2. Inibire ai sensi degli artt. 140-ter cod. cons la predisposizione, l’inserzione nelle condizioni contrattuali, la diffusione e l’utilizzo delle Clausole nei contratti di noleggio, stipulati e stipulandi, anche pro futuro.

3. Vietare alla resistente la reiterazione della condotta illecita accertata, ed in particolare la predisposizione, l’inserzione nelle condizioni contrattuali, la diffusione e l’utilizzo delle Clausole.

4. Condannare la resistente ad adottare tutte le misure idonee a eliminare o a limitare gli effetti dannosi delle violazioni accertate, ed in particolare ordinare (i) la pubblicazione del provvedimento sulla home page del sito internet della resistente e (ii) l’invio di una comunicazione individuale, con il testo che il Tribunale vorrà precisare, mediante lettera Raccomandata A.R. o con altre determinande modalità, ai singoli clienti, che nel corso dell’ultimo decennio abbiano sottoscritto contratti contenuti le Clausole contestate o altre di analogo contenuto, diretta ad informarli dell’illegittimità delle clausole e della loro nullità, con conseguente diritto al rimborso delle somme indebitamente pagate dai consumatori in applicazione delle Clausole.

5. Ordinare alla resistente la pubblicazione del provvedimento di accoglimento del presente ricorso o dell’estratto che il Tribunale vorrà indicare su tre quotidiani a diffusione nazionale e sugli altri mezzi di comunicazione ritenuti appropriati.

6. Fissare alla resistente un termine per l’adempimento degli emanandi provvedimenti, stabilendo quale penale per ogni inadempimento e/o giorno di ritardo una somma non inferiore ad € 5.000,00.

7. Dichiarare l’intervenuta interruzione della prescrizione del diritto al rimborso delle penali ingiustificatamente gravose a far data dal deposito del presente ricorso per tutti i consumatori che abbiano stipulato un contratto con la resistente a partire dal 26 giugno 2023.

In via istruttoria, al fine di verificare l’applicazione delle clausole oggetto del presente

giudizio nel corso del tempo l'Associazione chiede che il Tribunale voglia ordinare alla resistente l'esibizione in giudizio ai sensi dell'art. 840-quinques 5° co. e ss. c.p.c., richiamati dall'art. 140-octies, 3° co. cod. cons. di tutti i moduli contrattuali con le condizioni di autonoleggio applicate con i consumatori dalla resistente negli ultimi 10 anni.

Con il favore delle spese e degli onorari di causa oltre addizionale 15% per le spese generali, CPA ed IVA di legge da distrarsi a favore dei sottoscritti difensori.

Parte convenuta:

Voglia l'Ecc.mo Tribunale, contrariis rejectis:

1. in via principale:

- a. accertare e dichiarare l'inammissibilità delle domande nuove proposte dalla ricorrente con la memoria del 20.3.2024, nella parte in cui si fa riferimento a "tutte le clausole con il contenuto indicato nel ricorso utilizzate anche in diversi e precedenti moduli contrattuali, ed anche con eventuale differente numerazione" (p. 3), come dedotto nella memoria di replica ex art. 281-duodecies, comma 4, c.p.c. di Avis Budget Italia S.p.A. (pp. 12-15);*
- b. accertare e dichiarare l'inammissibilità e l'infondatezza delle domande della ricorrente relativamente ai contratti con i professionisti ai sensi dell'art. 3, co. 1, lett. c), cod. cons.;*
- c. previo accertamento dell'avvenuta eliminazione della Prima Clausola, della Seconda Clausola e della Terza Clausola (come definite nella comparsa di risposta) dalla documentazione contrattuale di Avis Budget, rigettare le relative domande avversarie, anche per carenza di interesse. In particolare, tenuto conto del comportamento in buona fede della resistente, rigettare la richiesta di ordine di pubblicazione e di misure ripristinatorie a questo riguardo;*
- d. rigettare in quanto inammissibile e/o infondata ogni domanda relativa alla Quarta Clausola (come definita nella comparsa di risposta), ai sensi dell'art. 34, co. 2, cod. cons. e/o, previo accertamento che la ADM fee ivi prevista non è di "importo manifestamente eccessivo", ai sensi dell'art. 33, co. 2, lett. f), cod. cons e/o per ogni altra ragione di fatto e/o di diritto;*

- e. accertare e dichiarare la totale infondatezza delle domande formulate dalla ricorrente, per tutte le ragioni esposte in narrativa e, per l'effetto, rigettare le domande avversarie di declaratoria di vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione, per le ragioni esposte in narrativa; in subordine, inibire l'inserimento dell'ADM fee solo per l'importo eccedente quanto verrà ritenuto non manifestamente eccessivo;
- f. accertare e dichiarare l'inammissibilità e/o l'infondatezza e, per l'effetto, rigettare le richieste di misure inibitorie avanzate dalla ricorrente;
- g. accertare e dichiarare l'inammissibilità e/o l'infondatezza e, per l'effetto, rigettare la richiesta avversaria di emissione dell'ordine di pubblicazione dell'eventuale provvedimento sul sito internet di Avis Budget Italia S.p.A. e in almeno tre quotidiani a diffusione nazionale;
- h. accertare e dichiarare l'inammissibilità e/o l'infondatezza e, per l'effetto, rigettare le misure ripristinatorie richieste dalla ricorrente o, in subordine, limitare l'ordine di invio delle comunicazioni individuali soltanto ai clienti consumatori ex art. 3, co. 1, lett. a) cod. cons., che abbiano sottoscritto un contratto di noleggio auto con Avis Budget Italia S.p.A. in data successiva al 10.11.2021 e che abbiano effettuato il pagamento dell'ADM fee e non abbiano ricevuto alcun rimborso o, in estremo subordine e comunque espungere dal testo delle comunicazioni individuali da inviare ai Clienti il seguente passaggio "con conseguente diritto al rimborso per i consumatori che abbiano subito l'applicazione delle clausole illegittime" e/o comunque qualsiasi altro riferimento al diritto al rimborso delle somme pagate;
- i. accertare e dichiarare l'inammissibilità e/o l'infondatezza e, per l'effetto, rigettare le misure coercitive indirette richieste dalla ricorrente o, in subordine, concedere ad Avis Budget Italia S.p.A. un termine non inferiore a centottanta (180) giorni per adempiere all'eventuale provvedimento e determinare la penale a carico di Avis Budget Italia S.p.A. nella misura minima prevista dalla legge pari a 1.000,00 Euro;
- j. accertare e dichiarare l'inammissibilità e/o l'infondatezza e, per l'effetto, rigettare

la richiesta della ricorrente di dichiarare l'intervenuta interruzione della prescrizione dei diritti di tutti i consumatori che hanno sottoscritto contratti con Avis Budget Italia S.p.A. a partire dal 26.6.2023;

2. *in via istruttoria:*

- a. *disporre una consulenza tecnica d'ufficio, sottoponendo al consulente i quesiti peritali già indicati nelle deduzioni a verbale di Avis Budget Italia S.p.A. all'udienza del 10.4.2025 e qui di seguito riportati:*

“Valuti il CTU la non manifesta eccessività dell'Administration Fee oggetto dei contratti depositati da AMC sub docc. I_3-I_4bis, rispetto al valore delle attività eseguite e ai costi sostenuti da Avis Budget Italia S.p.A., nonché a fronte dei rischi economici, finanziari, legali e reputazionali a cui gli inadempimenti dei suoi clienti espongono la stessa Avis Budget Italia S.p.A., e considerato, più in generale, l'interesse di Avis Budget S.p.A. al rispetto delle disposizioni di legge e all'esatto adempimento delle disposizioni contrattuali rilevanti richiamate dall'Administration Fee da parte dei suoi clienti”.

“Valuti il CTU la non manifesta eccessività delle somme di denaro previste a carico dei clienti dai contratti depositati da AMC sub docc. 3bis e 4bis, nelle ipotesi di danneggiamento al veicolo, alle chiavi o a qualsiasi accessorio o documento ovvero di guasto al contachilometri o di impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica, rispetto al valore delle attività eseguite, ai costi sostenuti e ai danneggiamenti subiti da parte di Avis Budget Italia S.p.A. nelle rispettive ipotesi (cc.dd. Prima e Seconda Clausola), nonché a fronte dei rischi economici, finanziari, legali e reputazionali a cui gli inadempimenti dei suoi clienti espongono la stessa Avis Budget Italia S.p.A. e considerato, più in generale, l'interesse di Avis Budget S.p.A. al rispetto delle disposizioni di legge e all'esatto adempimento delle disposizioni contrattuali rilevanti richiamate dalle clausole in questione da parte dei suoi clienti”;

- b. *ammettersi prova testimoniale sui capitoli indicati da Avis Budget Italia S.p.A. nella comparsa di risposta in data 27.11.2023, come aggiornati e integrati nella memoria ex art. 281-duodecies in data 20.3.2024 e nella memoria di replica ex art. 281-duodecies in data 29.3.2024, sentendo i soggetti ivi indicati;*
- c. *rigettare tutte le istanze istruttorie di Associazione Movimento Consumatori in*

quanto inammissibili e/o irrilevanti, ivi incluse:

- le istanze di prova testimoniale, in quanto inammissibili e/o irrilevanti;*
- l'istanza di disporre una consulenza tecnica d'ufficio in quanto inammissibile e/o irrilevante;*
- l'istanza di esibizione documentale in quanto tardiva, inammissibile (anche per carenza di interesse) e/o irrilevante.*

Con vittoria di spese, competenze e onorari del giudizio, oltre IVA, CPA e spese generali come per legge.

RAGIONI DI FATTO E DI DIRITTO DELLA DECISIONE

1. La domanda dell'Associazione Movimento Consumatori

Con ricorso introduttivo del giudizio, depositato in data 09.11.2023 e dichiarato ammissibile con ordinanza di questo Tribunale del 06/2/2024, l'Associazione Movimento Consumatori ("AMC"), dichiarando di essere legittimata a proporre azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, ai sensi degli artt. 140-ter e ss. cod. cons.- in quanto iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale, tenuto presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi dell'art. 137 cod. cons. -, fa valere, ai sensi e per gli effetti degli artt. 140-ter e ss. cod. cons., nei confronti della Avis Budget Italia s.p.a., l'illegittimità e la contrarietà agli interessi collettivi dei consumatori, e agli artt. 19 e ss. e 33 e ss. cod. cons., di plurime clausole contenute nelle condizioni generali di noleggio e nei documenti contrattuali della resistente, nonché dei comportamenti conseguenti alla loro predisposizione, diffusione ed utilizzo.

In particolare, parte ricorrente censura:

(a) le clausole di Avis e Maggiore (marchio di Avis) che prevedono l'addebito a carico del cliente di un importo (€ 48,80) per la gestione amministrativa (c.d. "Administration Fee" o "adm fee") di ciascuna sanzione per violazione al codice alla strada, notificata alla società di noleggio, a meno che il cliente non possa provare che il danno o la perdita economica non sussistano o che siano di entità significativamente inferiori al costo di gestione amministrativa:

(b) la clausola di Avis che prevede l'applicazione di una penale pari ad € 54,70 per il caso di danneggiamento del veicolo, delle chiavi o di qualsiasi accessorio o documento del veicolo a prescindere dall'entità del danno in concreto manifestatosi (clausola presente nelle Condizioni di noleggio Italia di Budget);

(c) la clausola di Maggiore che prevede il termine di 10 giorni lavorativi dalla data di riconsegna del veicolo e/o di chiusura della relativa lettera di noleggio per qualsivoglia pretesa o reclamo del Cliente (art. 5 Condizioni Generali Noleggio Maggiore);

(d) la clausola di Maggiore che prevede una penale pari al costo di 250 km al giorno nel caso di "guasto al contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica", (p. 6 Tariffario noleggio auto Maggiore)

Secondo parte ricorrente, tali clausole imporrebbero al consumatore il pagamento di somme di denaro manifestamente eccessive rispetto ai costi effettivamente sostenuti dal professionista e comunque non causalmente riconducibili alla singola prestazione, traducendosi in vere e proprie penali o in titoli equivalenti, non giustificati da un concreto interesse del cliente.

L'Associazione chiede pertanto l'adozione di misure inibitorie volte a vietare la predisposizione e l'utilizzo delle clausole in questione nei contratti stipulati e stipulandi, nonché di misure idonee ad eliminare o ridurre gli effetti delle violazioni accertate, tra cui la pubblicazione del provvedimento e l'invio di comunicazioni individuali ai consumatori che hanno sottoscritto contratti contenenti le clausole medesime.

2. Le difese di Avis Budget Italia S.p.A.

Avis Budget Italia S.p.A., eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità e l'infondatezza delle domande relative ai rapporti intercorrenti con soggetti non qualificabili come consumatori.

Nel merito, la resistente contesta la sussistenza della dedotta vessatorietà delle clausole, sostenendo che gli importi richiesti ai clienti troverebbero giustificazione nelle attività organizzative, gestionali e informative connesse alla gestione delle violazioni commesse durante il noleggio, nonché nei costi e nei rischi economici, finanziari e legali derivanti da tali attività.

a) Con specifico riferimento alla adm fee, concernente l'addebito delle spese di gestione amministrativa delle sanzioni amministrative ricevute durante il periodo di noleggio, la resistente contesta integralmente la prospettazione attorea. La clausola non costituirebbe una penale, bensì il corrispettivo di un servizio reso al cliente o, comunque, il rimborso del costo industriale sostenuto dalla società in conseguenza delle infrazioni commesse dal locatario. L'elevazione di una sanzione amministrativa determinerebbe lo svolgimento di un'articolata attività amministrativa, ulteriore rispetto all'ordinaria attività di autonoleggio, che comporta la ricezione e registrazione delle notifiche, l'identificazione del contratto di noleggio interessato, la verifica dei dati del conducente, la comunicazione agli enti accertatori, la gestione delle richieste di chiarimenti, l'invio di comunicazioni ai clienti, il monitoraggio delle pratiche e, ove necessario, la gestione di cartelle esattoriali, ingiunzioni fiscali e contenziosi. La resistente allega di essersi dotata di una struttura organizzativa specificamente dedicata alla gestione delle sanzioni amministrative, composta da personale interno operante in Italia e presso il centro servizi di Budapest, nonché di essersi avvalsa di soggetti esterni specializzati (Agita) nella gestione delle relative pratiche.

A sostegno della non manifesta eccessività dell'adm fee, Avis espone una serie di dati quantitativi relativi all'attività svolta successivamente alla modifica dell'art. 196 cod. strada. In particolare, deduce che, nel periodo compreso tra il 2022 e parte del 2023, ha ricevuto oltre 450.000 sanzioni amministrative riferibili ai propri clienti, per un importo complessivo superiore ad € 40 milioni, delle quali oltre il 73% riguarda clienti residenti all'estero; ha ricevuto inoltre oltre 600 cartelle di pagamento per circa € 8 milioni, oltre 3.000 ingiunzioni fiscali per oltre € 1 milione e oltre 50 procedimenti di fermo amministrativo per un importo superiore ad € 15.000. Avis evidenzia altresì di essere coinvolta, nel periodo 2022-2023, in 371 giudizi civili aventi ad oggetto opposizioni a cartelle esattoriali, intimazioni di pagamento, ingiunzioni fiscali e preavvisi di fermo amministrativo, per un valore complessivo di circa € 9.081.992,28, nonché in 14 procedure esecutive presso terzi, per un importo complessivo pari ad € 1.426.809,91. La società espone, inoltre, i costi sostenuti per la gestione delle pratiche, quantificandoli, tra l'altro, in € 761.141,31 per il rimborso di sanzioni, cartelle e ingiunzioni anticipate, € 917.905,28 per i servizi di gestione resi dal soggetto esterno incaricato, € 511.890,98 per assistenza legale,

€ 270.682,00 per il personale del reparto dedicato alla gestione delle multe, € 56.091,00 per il personale del centro servizi di Budapest, oltre ad ulteriori costi amministrativi, logistici e informatici. Essa richiama altresì i fenomeni dei cd. write-off e charge-back, allegando perdite derivanti dall'impossibilità di recuperare gli importi addebitati ai clienti.

Sulla base di tali elementi, Avis sostiene che l'importo richiesto ai clienti non sia manifestamente eccessivo, ma rappresenti una modalità di corretta allocazione dei costi e dei rischi derivanti dalle infrazioni commesse durante il periodo di noleggio, evitando che tali oneri gravino indistintamente sull'intera clientela.

La resistente afferma inoltre che la modifica dell'art. 196 cod. strada non abbia significativamente ridotto né le attività concretamente svolte né il rischio economico connesso alla gestione delle sanzioni amministrative, atteso che gli enti accertatori continuano a notificare ad Avis sanzioni, cartelle e ingiunzioni riferite ai veicoli di sua proprietà e che la società continua a sostenere costi amministrativi, legali e finanziari per la gestione delle relative pratiche.

Per tali ragioni la resistente chiede il rigetto della domanda di declaratoria di vessatorietà della clausola; in via subordinata, chiede che, ove il Tribunale ritenga eccessivo l'importo previsto, venga eventualmente inibita soltanto l'applicazione dell'adm fee per la parte eccedente l'importo ritenuto congruo.

(b) Per quanto riguarda la clausola concernente l'addebito di € 54,70 a titolo di spese di gestione amministrativa in caso di danneggiamento del veicolo, delle chiavi, degli accessori o della documentazione di bordo, la resistente deduce che la stessa non risulta mai applicata o comunque applicata in casi del tutto sporadici e rappresenta di averne avviato l'eliminazione dalle condizioni contrattuali applicate alla clientela consumer.

(c) Con riferimento alla clausola che prevede la decadenza da pretese restitutorie o risarcitorie non formulate entro dieci giorni lavorativi dalla riconsegna del veicolo o dalla chiusura della lettera di noleggio, la resistente sostiene che la previsione non trova concreta applicazione nella prassi aziendale, affermando di esaminare normalmente anche le richieste formulate oltre tale termine; evidenzia inoltre di aver avviato la rimozione della clausola dalla documentazione contrattuale utilizzata nei rapporti con i consumatori.

(d) Con riguardo alla clausola relativa all'addebito convenzionale di 250 km giornalieri in caso di guasto del contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica, la resistente deduce che la previsione non risulta mai applicata o comunque applicata in un numero del tutto marginale di casi e dà atto di averla eliminata dalla propria documentazione contrattuale già prima della notificazione del ricorso introduttivo.

Sulla base di tali circostanze, Avis sostiene che l'oggetto sostanziale della controversia debba ritenersi ormai limitato alla sola clausola concernente l'Administration Fee, essendo le altre previsioni già eliminate ovvero in corso di eliminazione e, in ogni caso, mai utilizzate o utilizzate soltanto in un numero del tutto esiguo di casi. La resistente invoca pertanto il rigetto delle domande inibitorie e ripristinatorie formulate con riferimento a tali clausole, valorizzando il proprio comportamento collaborativo e la spontanea rimozione delle previsioni contestate.

3. Cenni processuali

Concessi i termini di cui all'art. 281-duodecies, comma 4, c.p.c., le parti hanno depositato memorie integrative e di replica, insistendo nelle rispettive domande, eccezioni e difese.

La resistente ha eccepito l'inammissibilità delle *“domande nuove proposte dalla ricorrente con la memoria del 20.3.2024, nella parte in cui si fa riferimento a “tutte le clausole con il contenuto indicato nel ricorso utilizzate anche in diversi e precedenti moduli contrattuali, ed anche con eventuale differente numerazione” (p. 3), come dedotto nella memoria di replica ex art. 281-duodecies, comma 4, c.p.c. di Avis Budget Italia S.p.A. (pp. 12-15)”*;

Avis ha altresì rappresentato di aver progressivamente modificato la clausola circa l'adm fee in corso del giudizio, riducendo l'importo originariamente previsto fino ad € 26,00 oltre IVA, e di averla successivamente eliminata dalla propria documentazione contrattuale a far data dal 10/05/ 2024 a seguito del provvedimento del Autorità Antitrust, sostenendo che tali circostanze escluderebbero l'interesse ad agire dell'Associazione e, comunque, la necessità di adottare misure inibitorie e ripristinatorie.

Il Giudice istruttore non ha ritenuto la rilevanza dei mezzi istruttori offerti e le parti hanno quindi precisato le conclusioni sopra stese e svolto ampie difese conclusive.

4. Azione limitata a diritti dei consumatori

Avis eccepisce l'inammissibilità dell'azione nella parte in cui le clausole sono rivolte a soggetti non consumatori. Più che di un'eccezione in senso tecnico si tratta di una precisazione opportuna, di cui si terrà conto nel dispositivo. Infatti, anche se le conclusioni non fanno specifico riferimento ai consumatori, dal ricorso emerge in maniera chiara che l'Associazione propone la domanda a tutela dei soli interessi collettivi dei consumatori, e non anche per soggetti professionisti.

5. L'asserita domanda nuova

Avis eccepisce l'inammissibilità di un'asserita domanda nuova, proposta dalla ricorrente nella memoria integrativa n. 1 del 20.3.2024.

In tale atto la ricorrente ha argomentato quanto segue:

“Le domande inibitorie e ripristinatorie proposte dall'Associazione riguardano le clausole con il contenuto e gli effetti indicati nel ricorso, a prescindere dalla specifica numerazione che può mutare nel corso del tempo o da eventuali ritocchi o modifiche letterali che non ne modifichino la sostanziale natura abusiva. Non rileva quindi la circostanza che periodicamente la resistente modifichi il modulo contenente le condizioni di noleggio attribuendo un nuovo numero progressivo. L'inibitoria dovrà riguardare tutte le clausole con il contenuto indicato nel ricorso utilizzate anche in diversi e precedenti moduli contrattuali, ed anche con eventuale differente numerazione. Al fine di verificare l'applicazione delle clausole oggetto del presente giudizio nel corso del tempo l'Associazione chiede che il Tribunale voglia ordinare alla resistente l'esibizione in giudizio di tutti i moduli contrattuali con le condizioni di autonoleggio applicate con i consumatori degli ultimi 10 anni.”

Il collegio osserva che non si tratta di una domanda nuova.

La domanda di accertamento della nullità delle singole clausole, individuate tramite le lettere e la collocazione negli atti contrattuali, come richiamate al n. 1 delle conclusioni della ricorrente non deve ritenersi limitata al dato formale ma deve, invece, intendersi al contenuto materiale.

Che la ricorrente non abbia voluto limitare l'accertamento al mero dato formale, emerge chiaramente dalla domanda, spiegata nella conclusione n. 4, in cui chiede la condanna della *“resistente ad adottare tutte le misure idonee a eliminare o a limitare gli effetti dannosi*

delle violazioni accertate, ed in particolare ordinare (ii) l'invio di una comunicazione individuale, mediante lettera Raccomandata A.R. o con altre determinande modalità, ai singoli clienti, che nel corso dell'ultimo decennio abbiano sottoscritto contratti contenuti le Clausole contestate o altre di analogo contenuto”

6. Sulla vessatorietà / illegittimità della adm fee (a)

Si riportano, per completezza, le clausole contestate:

“Condizioni Generali di noleggio Budget” e delle “Condizioni specifiche del Paese di noleggio Italia” (Budget)

“8 Il Cliente è tenuto a pagare gli importi dei parcheggi e/o le 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” (p. 2 CGB);

- “11) Sanzioni amministrative per mancato rispetto dei limiti di velocità, violazioni del codice stradale e mancato pagamento dei parcheggi (...) Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa elevata perché il cliente non ha provveduto al pagamento o non ha 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 sua carta di pagamento” (p. 14 CGB);

Le spese di gestione amministrativa ammontano a € 48,80 per ciascuna sanzione (p. 13 Condizioni specifiche del Paese di noleggio Italia).

In modo del tutto simile le Clausole Generali di Maggiore

“8) Sanzioni amministrative e spese. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi dei parcheggi e/o le 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.

11) Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa comminata perché il Cliente non ha provveduto al pagamento o non ha 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 sua carta di credito.”

Nel tariffario Maggiore l'ammontare della adm fee è quantificato come segue: “*gestione pratiche amministrative (multe, parcheggi, pedaggi, ecc.) euro 48,80 (GRV).*”

6.1

Le clausole 8 e 11 delle condizioni generali di noleggio Budget e Maggiore prevedono, in sintesi, che il cliente sia tenuto a pagare le spese per la gestione amministrativa di ciascuna sanzione, salvo che provi che il danno o la perdita economica non sussistano o siano di entità significativamente inferiore al costo di gestione amministrativa, nonché che, nel caso in cui la società riceva una sanzione amministrativa per violazioni del codice della strada, mancato pagamento di parcheggi o pedaggi, essa possa addebitare al cliente le spese per il recupero dei costi derivanti dalla gestione amministrativa delle sanzioni, oltre alla sanzione amministrativa, ove dovuta.

Nella documentazione contrattuale prodotta, la relativa fee è indicata in € 48,80 (Avis precisa che trattasi dell'importo di € 40,00, maggiorato dell'IVA); nel corso del giudizio l'importo viene ridotto, a decorrere dall'1.3.2024, ad € 26,00 oltre IVA, e la clausola viene infine espunta dalla documentazione contrattuale a far data dal 10.5.2024, in ottemperanza al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

La sopravvenuta modifica e poi eliminazione della clausola non fa venire meno l'interesse all'accertamento della sua eventuale vessatorietà, né esclude la necessità di esaminare la relativa domanda. L'art. 140-ter, commi terzo e quarto, cod. cons. prevede infatti che l'azione rappresentativa possa essere promossa anche se le violazioni sono cessate e che la cessazione delle violazioni intervenuta prima della conclusione dell'azione rappresentativa non determini la cessazione della materia del contendere. Tale principio è stato già affermato da questo Tribunale in controversie analoghe, nelle quali è stato ritenuto

irrilevante, ai fini dell'interesse ad agire e dell'accertamento, che la clausola fosse stata modificata o rimossa nel corso del giudizio.

6.2

Occorre quindi esaminare se la predetta clausola integri una clausola vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons., secondo cui si presumono vessatorie, fino a prova contraria, le clausole che hanno per oggetto o per effetto di imporre al consumatore, in caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo.

Sul punto, il Tribunale non ravvisa ragioni per discostarsi dall'orientamento già espresso in precedenti decisioni relative a clausole sostanzialmente analoghe inserite nei contratti di autonoleggio.

In particolare, nella sentenza del Tribunale di Bolzano n. 646/2024 è stato affermato, con riferimento ad una clausola che prevedeva il pagamento di € 50,00 oltre IVA per l'omesso tempestivo pagamento di contravvenzioni, pedaggi e parcheggi, che la stessa costituisce una clausola penale, in quanto ricorre il requisito essenziale della connessione con l'inadempimento, essendo la somma collegata al mancato rispetto degli obblighi contrattuali e di legge gravanti sul conducente. In detta decisione si è escluso che l'importo possa essere qualificato come semplice remunerazione di un servizio, osservandosi che le attività poste in essere dal noleggiatore consistono, in sintesi, nella predisposizione e nell'invio di documenti e dati all'ente accertatore e al cliente, oltre che nella gestione interna della pratica, attività che non corrispondono ad un concreto interesse del cliente, ma sono svolte nell'interesse della società locatrice.

Nello stesso senso, nella sentenza del Tribunale di Bolzano n. 670/2024, relativa a clausole che prevedevano una penale per la gestione delle sanzioni amministrative e una penale per l'omesso rifornimento di carburante, è stato evidenziato che anche quando la clausola non utilizzi più la parola "penale", ma parli di "corrispettivo", la qualificazione formale non è decisiva, dovendosi avere riguardo alla funzione concreta della previsione. In quella decisione si è affermato che le attività di predisposizione e invio dei dati all'ente accertatore e al cliente, oltre alla gestione interna della pratica, sono necessarie affinché trovi

applicazione l'art. 196 cod. strada e sono svolte nell'interesse del professionista, il quale mira ad evitare o limitare conseguenze pregiudizievoli derivanti dalla circolazione del veicolo locato.

Tali argomentazioni sono pienamente condivisibili anche nel presente giudizio. La circostanza che Avis qualifichi l'adm fee come corrispettivo di un servizio o rimborso di un costo industriale non è decisiva. La fee è prevista in relazione alla ricezione, da parte della società, di una sanzione amministrativa o di altra richiesta connessa all'utilizzo del veicolo da parte del cliente, e viene collegata ad attività che la società compie per gestire la posizione generata dalla violazione. La previsione contrattuale, pertanto, non disciplina un servizio autonomamente richiesto dal consumatore, ma ricollega alla verifica di un evento imputato all'utilizzo del veicolo da parte del cliente un ulteriore addebito forfettario, distinto dal corrispettivo del noleggio.

Anche a voler ritenere che la clausola non integri una penale in senso tecnico, la conclusione non muterebbe. L'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons. non riguarda soltanto la clausola penale, ma anche ogni "altro titolo equivalente". Come già osservato nei precedenti di questo Tribunale, è quindi irrilevante stabilire se la somma sia qualificabile in senso stretto come penale o come clausola atipica collegata ad un evento comunque riconducibile all'utilizzo del veicolo; ciò che rileva è che essa imponga al consumatore il pagamento di un importo forfettario, ulteriore rispetto al corrispettivo del contratto, in conseguenza di un comportamento o di un evento riferibile al periodo di noleggio.

Il Collegio osserva che questa impostazione è stata confermata nella recentissima sentenza n. 97/2026 del 02/07/2026 della Corte d'appello di Trento – sezione distaccata di Bolzano, in relazione ad una clausola del tutto simile di un'altra società di autonoleggio: *"... Alla luce di tali elementi, letti unitariamente, deve ritenersi che il contratto non si limiti a richiamare obblighi legali esterni, ma assuma l'uso diligente e giuridicamente regolare del veicolo, nonché il tempestivo pagamento delle somme connesse a contravvenzioni, pedaggi e parcheggi, come obblighi rilevanti anche nel rapporto interno tra cliente e locatore.*

Ne consegue che l'importo fisso di € 50,00 oltre Iva, pur denominato "corrispettivo", non appare riconducibile alla remunerazione di un autonomo servizio accessorio, ma alla predeterminazione forfettaria della conseguenza economica derivante dall'omesso

tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali assunti dal cliente, con conseguente riconducibilità della previsione allo schema funzionale della clausola penale, o comunque di un titolo equivalente ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. f), cod. consumo.”

Non è peraltro contestabile che la ricezione di una sanzione amministrativa da parte della società di autonoleggio possa generare un costo effettivo. La società proprietaria o locatrice del veicolo, una volta ricevuta la notifica, deve individuare il contratto di noleggio, risalire al cliente o conducente, comunicare i dati all'ente accertatore e informare il cliente. Una clausola che preveda il rimborso di un costo effettivo, ragionevole e proporzionato alle attività strettamente necessarie per la gestione fisiologica della singola pratica non è, di per sé, illecita.

6.3

Il punto decisivo è tuttavia un altro. Nel caso di specie la clausola predisposta da Avis non si limita a trasferire sul singolo consumatore il costo proporzionato della mera comunicazione dei dati o degli adempimenti strettamente necessari conseguenti alla notifica della sanzione, ma prevede un addebito forfettario, originariamente pari ad € 48,80, applicabile in base alla sola ricezione della notifica, indipendentemente dall'effettivo sviluppo della vicenda, dal pagamento tempestivo della sanzione da parte del cliente e dalla concreta generazione di ulteriori costi.

Sotto tale profilo, assumono rilievo le considerazioni già svolte nella sentenza del Tribunale di Bolzano n. 1632/2024, nella quale, pur ammettendosi in via astratta la possibilità di traslare sul cliente consumatore i costi strettamente funzionali alla comunicazione all'ente accertatore dei dati personali e degli estremi della patente del conducente, è stato chiarito che ogni altra voce di costo risulta priva di nesso causale nei confronti del consumatore c.d. “virtuoso”, ossia di colui che, ricevuta la nuova notifica dall'Autorità, provvede all'immediato pagamento del dovuto. In quella decisione si è espressamente precisato che, altrimenti, si finirebbe per pregiudicare anche quei consumatori che non generano ulteriori costi di recupero o contenzioso, ferma restando la possibilità per il professionista di prevedere una disciplina diversa per i consumatori “non virtuosi”.

Tale passaggio è dirimente e merita approfondimento. Una cosa è riconoscere al professionista la facoltà di chiedere al cliente il ristoro di un costo vivo, effettivo e

proporzionato, connesso alla comunicazione dei dati all'ente accertatore. Altra cosa è consentire al professionista di predeterminare un importo forfettario che, fin dal momento della mera notifica della sanzione, trasferisca sul consumatore una pluralità di costi ulteriori, non necessariamente verificatisi nel singolo rapporto e spesso dipendenti da vicende successive, patologiche o comunque estranee al comportamento del cliente che provveda regolarmente al pagamento della sanzione.

Avis, nella propria comparsa di risposta, fonda la congruità dell'adm fee su una pluralità di elementi: l'elevato numero di sanzioni amministrative ricevute, i costi della struttura interna ed esterna dedicata, le cartelle esattoriali e ingiunzioni fiscali ricevute, i fermi amministrativi, i contenziosi civili, le procedure esecutive, il rischio finanziario, i fenomeni di write-off e charge-back, la presenza di clientela estera e le difficoltà di rinotifica. In particolare, la società deduce di aver ricevuto, nel periodo 2022-parte 2023, oltre 450.000 sanzioni amministrative, per un importo complessivo superiore ad € 40 milioni; oltre 600 cartelle di pagamento per circa € 8 milioni; oltre 3.000 ingiunzioni fiscali per oltre € 1 milione; oltre 50 fermi amministrativi per oltre € 15.000; richiama inoltre 371 giudizi civili per € 9.081.992,28 e 14 procedure esecutive presso terzi per € 1.426.809,91.

Tali dati, pur attestando la complessità organizzativa dell'attività svolta dalla società, non dimostrano però minimamente la proporzionalità della fee applicata al singolo consumatore. Essi riguardano, infatti, in larga parte costi generali, costi di struttura, costi di contenzioso, rischi finanziari e vicende patologiche, che non possono essere automaticamente imputati al singolo cliente destinatario di una sanzione, tanto meno al cliente che, ricevuta la notifica, provveda tempestivamente al pagamento della stessa e che non genera, in tal modo, ulteriori costi per la società.

Il parametro rilevante, ai fini dell'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons., non è costituito dal costo complessivo del sistema aziendale di gestione delle sanzioni, né dall'esposizione finanziaria complessiva della società verso enti accertatori e concessionari della riscossione, ma dal costo causalmente e ragionevolmente riconducibile alla singola attività resa necessaria dalla condotta del consumatore. Il professionista non può, pertanto, spalmare indistintamente su tutti i consumatori che ricevono una sanzione i costi derivanti

da insoluti, irreperibilità, contenziosi, cartelle esattoriali, procedure esecutive o scelte difensive assunte dalla società.

Diversamente opinando, il consumatore che genera un solo costo fisiologico, consistente nella comunicazione dei dati e nell'informazione relativa alla sanzione, verrebbe chiamato a contribuire anche al finanziamento di costi ulteriori prodotti da altri clienti o da eventi successivi, eventuali e patologici. Ciò determina uno squilibrio significativo, perché la clausola non commisura l'addebito all'attività resa necessaria nel singolo caso, ma usa il singolo evento come occasione per recuperare, in forma forfettaria, una quota di costi complessivi dell'organizzazione aziendale.

Non assume rilievo decisivo neppure il richiamo di Avis alle difficoltà applicative dell'art. 196 cod. strada e al permanere, anche dopo la modifica normativa, di notifiche, cartelle o ingiunzioni nei confronti della società. Come già chiarito nei precedenti di questo Tribunale, le problematiche applicative dell'art. 196 cod. strada, le incertezze interpretative, la prassi degli enti accertatori di continuare a notificare atti alle società di noleggio e le scelte difensive del professionista non sono imputabili al singolo consumatore, ma attengono al rapporto tra il professionista, gli enti accertatori e l'organizzazione interna della società. Nella sentenza n. 670/2024, il Tribunale ha espressamente escluso che la componente rischio, collegata alle problematiche applicative dell'art. 196 cod. strada, possa ritenersi in diretto nesso causale con l'inadempimento addebitabile al cliente, trattandosi di problematiche dovute a incertezze interpretative, a comportamenti degli enti locali o a scelte difensive della stessa resistente.

È quindi necessario distinguere tra il costo fisiologico della gestione iniziale della pratica e i costi patologici successivi. Il primo può essere oggetto di una clausola contrattuale, purché l'importo sia proporzionato e trasparente. I secondi non possono essere addossati in modo indifferenziato a tutti i consumatori, perché dipendono da eventi ulteriori e non necessariamente riconducibili al singolo cliente. Nulla esclude, in astratto, che Avis possa prevedere clausole specifiche per il recupero di maggiori costi effettivamente causati da clienti che non paghino la sanzione, che non collaborino, che risultino irreperibili o che determinino ulteriori attività di recupero. Non è però lecito che tali costi vengano

anticipatamente e forfettariamente incorporati in una fee applicabile in via generalizzata alla mera ricezione della notifica.

A ciò si aggiunge che la riduzione dell'importo da € 48,80 ad € 26,00 oltre IVA, pure rilevante sul piano fattuale, non elimina il vizio strutturale della clausola. La sproporzione non discende soltanto dall'entità assoluta dell'importo originario, ma dalla modalità di costruzione dell'addebito, che resta svincolato dal costo effettivamente generato dal singolo consumatore. Anche un importo ridotto può essere abusivo, se continua a comprendere costi non causalmente imputabili alla singola pratica o se viene applicato indipendentemente dalla concreta attività svolta.

6.4

Né può accogliersi la domanda subordinata della resistente volta a ottenere una riduzione giudiziale dell'importo ad una soglia ritenuta non manifestamente eccessiva: non è ammessa la riduzione della penale ad equità di cui all'art. 1384 c.c., in quanto il giudice, accertata la vessatorietà della clausola, può solamente dichiarare la nullità della stessa (cfr. Corte di Giustizia dell'Unione Europea, C-488/11: "L'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 93/13 deve essere interpretato nel senso che non consente al giudice nazionale, qualora quest'ultimo abbia accertato il carattere abusivo di una clausola penale in un contratto stipulato tra un professionista e un consumatore, di limitarsi, come lo autorizza a fare il diritto nazionale, a ridurre l'importo della penale imposta da tale clausola a carico di detto consumatore, ma gli impone la pura e semplice disapplicazione di siffatta clausola nei confronti del consumatore"; v. anche C 349-350-351/18, par. 66-71). Non è quindi consentito sostituire all'importo predisposto unilateralmente dal professionista un importo giudizialmente rideterminato. L'accertata vessatorietà comporta la nullità della clausola e la relativa inibitoria, ferma restando la possibilità per il professionista di predisporre, per il futuro, una disciplina contrattuale diversa, trasparente, proporzionata e coerente con i costi effettivamente riconducibili al singolo evento.

6.5

In base alle considerazioni precedenti rimane assorbito il profilo di nullità circa l'inversione dell'onere della prova, inerente alla formulazione "*a meno che* (il cliente) *non possa*

provare che il danno o la perdita economica non sussistano o che siano di entità significativamente inferiori al costo di gestione amministrativa”.

6.6

In conclusione, le clausole 8 e 11, nella parte in cui prevedono l’addebito dell’adm fee nella misura di € 48,80 (poi ridotto a € 31,72) per la gestione amministrativa delle sanzioni, si presumono vessatorie ai sensi dell’art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons., in quanto impongono al consumatore il pagamento di una somma di denaro a titolo di penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo. La resistente non fornisce o offre prova idonea a superare detta presunzione, né dimostra che la clausola sia stata oggetto di specifica trattativa individuale ai sensi dell’art. 34, comma 5, cod. cons.

Ne consegue l’accertamento della vessatorietà della clausola, tanto nella formulazione originaria, quanto nella formulazione successivamente ridotta, nonché l’inibitoria della sua predisposizione, diffusione e utilizzazione nei rapporti con i consumatori, anche con riferimento a clausole di contenuto identico o sostanzialmente equivalente. Non è, peraltro, necessario la verifica specifica in quale misura le clausole sono state applicate, trattandosi di una nullità parziale del contratto necessaria (art. 36 co. 1 del Cod. cons.).

Sussiste quindi il presupposto necessario ai fini della presente azione rappresentativa di cui all’art. 140 ter, comma 2, consistente in “violazioni delle disposizioni di cui all'allegato II septies”, in cui al n. 2 vengono indicate le citate clausole vessatorie.

Inoltre, lo stesso art. 140 ter comma 2 Cod. cons. richiede che tali violazioni ledano o possano “ledere interessi collettivi dei consumatori”; la sussistenza di tale elemento è evidente, poiché le clausole de quibus risultano inserite nelle condizioni generali di contratto della resistente.

La ricorrente sostiene inoltre che l’inserimento di tale clausola nei contratti sia qualificabile come pratica commerciale scorretta. Tuttavia, una volta accertata la vessatorietà della clausola, tale ulteriore aspetto è assorbito, in quanto ininfluenza ai fini dell’azione rappresentativa e dell’adozione di provvedimenti inibitori.

7. Spese di gestione amministrativa per danni (b)

La clausola delle Condizioni specifiche di noleggio Italia di Avis Budget reca:

“Se il veicolo, le chiavi o qualsiasi accessorio o documento del veicolo vengono danneggiati durante il periodo di noleggio, a meno che possa dimostrare che il danno non è in alcun modo dovuto a responsabilità o negligenza da parte sua, il Cliente deve pagare:

- il costo della sostituzione o riparazione*
- fermo tecnico (...)*
- spese di Gestione amministrativa € 54,70 (IVA e supplemento aeroporto/città inclusi).”*

La resistente deduce che la clausola non risulta mai applicata o comunque applicata in casi del tutto sporadici e rappresenta di averne avviato l'eliminazione dalle condizioni contrattuali applicate alla clientela dei consumatori.

Il Collegio osserva che permane l'interesse all'accertamento della vessatorietà della clausola, nonostante la sua successiva eliminazione dalla documentazione contrattuale (art 140 ter, commi terzo e quarto, del Codice di Consumo).

Nel merito, la previsione di un addebito forfettario di € 54,70 a titolo di “spese di gestione amministrativa” appare manifestamente eccessiva rispetto all'attività normalmente richiesta per la gestione di un danno al veicolo, alle chiavi, agli accessori o alla documentazione di bordo.

Per un operatore professionale dell'autonoleggio, eventi di tale natura costituiscono infatti evenienze fisiologiche e ricorrenti dell'attività d'impresa, la cui gestione rientra nell'ordinaria organizzazione aziendale. Le attività amministrative conseguenti – verifica del danno, apertura della pratica, richiesta di riparazione o sostituzione e relativo addebito – non appaiono, secondo un criterio di normalità, tali da giustificare un importo autonomo di € 54,70, tanto più che il cliente è già tenuto a sostenere integralmente il costo della riparazione o sostituzione e il fermo tecnico.

La clausola determina quindi l'imposizione di un ulteriore addebito forfettario la cui misura non risulta proporzionata ai costi amministrativi normalmente connessi alla gestione del singolo evento, integrando l'ipotesi di cui all'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons.

Deve pertanto essere dichiarata vessatoria la previsione contrattuale che impone al consumatore il pagamento di € 54,70 a titolo di spese di gestione amministrativa in caso di

danneggiamento del veicolo, delle chiavi, degli accessori o della documentazione di bordo, nonché ogni clausola di contenuto identico o sostanzialmente equivalente.

8. Termine di 10 giorni per avanzare richieste di rimborso o risarcimento (c)

La clausola n. 5 delle Condizioni Generali di noleggio Maggiore reca:

... Qualunque pretesa o reclamo che il Cliente ritenga di voler avanzare nei confronti del Locatore in relazione al noleggio effettuato dovrà pervenire al Locatore entro e non oltre il termine improrogabile di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di riconsegna del veicolo e/o di chiusura della relativa lettera di noleggio. Il Cliente pertanto rinuncia sin da ora a presentare al Locatore qualsivoglia richiesta di rimborso e/o risarcimento del danno oltre il termine sopra indicato.

Anche qui, l'eliminazione della clausola non esclude l'interesse all'accertamento della vessatorietà.

La clausola è palesemente vessatoria, in quanto introduce una decadenza a carico del consumatore, in contrasto con l'art. 33 co. 2 lett. t).

9. Addebito convenzionale per guasto contachilometri (d)

Il Tariffario Noleggio Auto di Maggior, prevede, nella clausola "Penali e varie": *"guasto al contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica addebito convenzionale di 250 km al giorno"*.

Anche qui, l'eliminazione della clausola non esclude l'interesse all'accertamento della vessatorietà.

La previsione che, in caso di guasto del contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica, vi sia a carico del consumatore un addebito convenzionale pari a 250 km giornalieri, deve ritenersi vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons.

La clausola opera automaticamente e prescinde dall'accertamento delle cause del guasto o dell'impossibilità di rilevare la percorrenza, trovando applicazione anche nell'ipotesi in cui tali eventi non siano in alcun modo imputabili al consumatore. Essa trasferisce quindi sul cliente il rischio economico derivante da un malfunzionamento del veicolo o da altre circostanze estranee alla sua sfera di controllo.

La previsione risulta inoltre priva di adeguata giustificazione causale. Le stesse condizioni contrattuali predisposte dalla resistente prevedono infatti che il noleggio avvenga ordinariamente senza limiti di chilometraggio, mentre solo in casi particolari trovano applicazione tariffe a percorrenza limitata. Ne consegue che, nella generalità dei rapporti contrattuali, l'impossibilità di accertare l'esatta percorrenza del veicolo non incide neppure sulla determinazione del corrispettivo dovuto dal cliente.

La clausola finisce pertanto per imporre una penale forfettaria anche al consumatore esente da colpa e anche nei casi in cui l'effettiva percorrenza chilometrica sia del tutto irrilevante ai fini del contratto. L'addebito convenzionale di 250 km giornalieri risulta quindi svincolato sia da un comportamento imputabile al cliente sia da un concreto pregiudizio economico del professionista, determinando un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto a carico del consumatore.

10. Sulle misure inibitorie richieste

La ricorrente ha domandato l'adozione di un provvedimento inibitorio, ossia di *“un provvedimento con il quale il giudice ordina la cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva posta in essere in violazione delle disposizioni di cui all'allegato II-septies e ordina la pubblicazione del provvedimento, integralmente o per estratto, su uno o più quotidiani a diffusione nazionale o locale ovvero la pubblicazione di una rettifica”* (art. 140 ter comma 1 lett. i) Cod. cons.).

A tal fine l'ente non è onerato di provare la colpa o il dolo del professionista, né le perdite o i danni effettivi subiti dai singoli consumatori interessati (art. 140 octies comma 4 Cod. cons.).

La domanda va accolta, precisandosi che la condotta di cui deve essere ordinata la cessazione e il divieto di reiterazione comprende sia l'inserimento delle clausole *de quibus*, o di altre identiche, nei contratti che la resistente stipulerà in futuro, sia l'applicazione delle stesse rispetto ai contratti già stipulati, ossia l'utilizzo delle clausole.

La pubblicazione del provvedimento dovrà essere compiuta per estratto della presente sentenza.

Si ritiene sufficiente che essa avvenga su due quotidiani a diffusione nazionale, individuati ne “Il Sole 24ore” ed “Il Corriere della Sera”, a caratteri doppi rispetto al normale e per una sola volta.

In ordine all’adozione di ulteriori provvedimenti atipici, ritenuti idonei al caso di specie, va ricordato che l’art. 140 octies comma 7 richiama il settimo e l’ottavo comma dell’articolo 840 sexiesdecies c.p.c., che prevede: *“Con la condanna alla cessazione della condotta omissiva o commissiva, il tribunale può, su richiesta del pubblico ministero o delle parti, ordinare che la parte soccombente adotti le misure idonee ad eliminare o ridurre gli effetti delle violazioni accertate. Il giudice, su istanza di parte, condanna la parte soccombente a dare diffusione del provvedimento, nei modi e nei tempi definiti nello stesso, mediante utilizzo dei mezzi di comunicazione ritenuti più appropriati.”.*

Al riguardo, l’art. 13 comma 3 della direttiva 2020/1828 da cui discendono le disposizioni oggi in esame prevede che *“l’organo giurisdizionale o l’autorità amministrativa fanno obbligo al professionista di informare i consumatori interessati dall’azione rappresentativa, a spese del professionista, in merito alle decisioni definitive che dispongono i provvedimenti di cui all’articolo 7 o alle transazioni approvate di cui all’articolo 11, attraverso mezzi appropriati alle circostanze del caso ed entro limiti di tempo prestabiliti compresa, se del caso, una comunicazione individuale a tutti i consumatori interessati.”*

Anche alla luce della citata direttiva, il Tribunale ritiene necessaria un’informativa piena, che comprenda tanto la pubblicazione del presente provvedimento per intero e per estratto sulla pagina principale del sito internet della resistente, quanto l’invio di una comunicazione individuale contenente l’estratto del presente provvedimento. Tuttavia, per agevolare la comunicazione individuale ai singoli clienti consumatori, essa dovrà avvenire mediante PEC ove possibile; in mancanza, mediante e-mail o lettera raccomandata A.R.. Quest’ultima comunicazione dovrà essere inviata ai clienti consumatori nei confronti dei quali a partire dal 09/11/2013 (decennio anteriore al deposito del ricorso) le clausole valutate in questa sede vessatorie hanno trovato applicazione, poiché un’informativa generalizzata sarebbe eccessiva rispetto all’obiettivo di eliminare o ridurre gli effetti delle violazioni accertate. Tali consumatori dovranno essere altresì informati, in maniera chiara e

sintetica, del conseguente diritto al rimborso delle somme indebitamente pagate per via delle clausole dichiarate nulle.

11. Sulle ulteriori domande della parte ricorrente

Merita accoglimento la domanda di applicazione delle misure coercitive indirette ai sensi dell'art. 140 terdecies del Cod. cons..

Per determinare la misura da applicare occorre valutare “la gravità del fatto”, tenuto conto della gravità delle violazioni.

Essendo la gravità delle violazioni, in particolare quella sulla adm fee non esigua e la sua applicazione protratta nel tempo, ai fini di un effettivo effetto deterrente si ritiene congruo un termine di 90 giorni in relazione agli obblighi di pubblicazione prevedendo il pagamento di € 3.000,00 per ogni giorno di ritardo.

Con riferimento all'obbligo di avviso individuale dei consumatori si ritiene congruo un termine di 120 giorni e la previsione di una somma di € 100,00 per ogni comunicazione individuale non inviata entro tale termine, nonché lo stesso importo per ogni ulteriore contratto, contenente le clausole in esame, che verrà concluso dopo la data odierna.

Come previsto, tali somme sono versate ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate nella misura del 50 % al Ministero della giustizia per il potenziamento degli uffici e degli altri servizi istituzionali e per la restante quota del 50 % al Ministero delle imprese e del made in Italy per il miglioramento delle attività di tenuta della sezione istituita dall'articolo 140 quinquies cod. consumo.

La ricorrente chiede infine che il Tribunale voglia dichiarare l'intervenuta interruzione della prescrizione dei diritti dei consumatori al rimborso delle penali indebitamente pagate in applicazione delle clausole oggetto del presente giudizio. Tale domanda è inammissibile, in quanto la citata dichiarazione opera automaticamente ex lege (art. 140 duodecies cod. cons.), senza necessità di alcuna dichiarazione da parte del Tribunale, per cui essa non sarebbe una misura idonea ad eliminare o ridurre gli effetti delle violazioni accertate.

12. Sulle spese di lite

Le spese seguono la soccombenza (art. 91 cpc), per cui la resistente è tenuta alla rifusione delle spese processuali in favore di AMC; le spese sono liquidate secondo i parametri previsti dal D.M. 55/2014, aggiornato con D.M. 147/2022, tab. 2, ossia scaglione €

52.001,00 - € 260.000,00, per un totale di € 18.000,00, corrispondente ad un valore intermedio tra quelle medio e massimo.

Le spese sono da distrarsi in favore dei difensori di parte ricorrente, dichiaratisi antistatari (art. 93 c.p.c.).

P.Q.M.

Il Tribunale di Bolzano, definitivamente pronunciando, ogni diversa istanza ed eccezione reietta, assorbita o dichiarata inammissibile, decidendo sul ricorso presentato dalla Associazione Movimento Consumatori APS nei confronti di Avis Budget Italia s.p.a.,

1. accerta la vessatorietà

a) delle previsioni contrattuali, citate al capo 6 in motivazione, nella misura in cui impongono al consumatore il pagamento di spese o costi di gestione amministrativa delle sanzioni amministrative, dei parcheggi, dei pedaggi o di analoghi addebiti connessi all'utilizzo del veicolo noleggiato (c.d. adm fee), nella misura di € 48,80 risp. € 31,72;

b) della previsione contrattuale, citata al capo 7, che impone al consumatore il pagamento dell'importo di € 54,70 a titolo di spese di gestione amministrativa in caso di danneggiamento del veicolo, delle chiavi, degli accessori o della documentazione di bordo;

c) della clausola, citata al capo 8, che prevede la decadenza del consumatore dall'esercizio di pretese, reclami, richieste di rimborso o domande risarcitorie decorso il termine di dieci giorni lavorativi dalla riconsegna del veicolo o dalla chiusura della lettera di noleggio;

d) della clausola, citata al capo 9, che, in caso di guasto del contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica, prevede l'addebito convenzionale di 250 chilometri per ogni giorno di noleggio, a prescindere da una condotta colposa del consumatore e in caso di chilometraggio illimitato;

nonché di ogni clausola avente contenuto ed effetti identici o sostanzialmente equivalenti nei rapporti con i consumatori;

2. inibisce ad Avis Budget Italia S.p.A. la predisposizione, l'inserimento nelle condizioni contrattuali, la diffusione e l'utilizzo, nei rapporti con i consumatori, delle clausole di cui al punto 1), nonché di clausole aventi contenuto ed effetti identici o sostanzialmente

equivalenti;

3. vieta ad Avis Budget Italia S.p.A. la reiterazione delle condotte accertate, ed in particolare la predisposizione, l'inserimento, la diffusione e l'utilizzo delle clausole di cui al punto 1);
4. condanna Avis Budget Italia S.p.A. alla pubblicazione, per una sola volta, sui quotidiani a diffusione nazionale Il Sole 24 Ore e Corriere della Sera, con caratteri doppi rispetto al normale, del seguente estratto:

“Il Tribunale di Bolzano, Sezione specializzata in materia di impresa, con sentenza pronunciata nel procedimento n. 3486/2023 R.G., ha accertato la vessatorietà di clausole utilizzate da Avis Budget Italia S.p.A. e Maggiore nei contratti di autonoleggio conclusi con i consumatori, consistenti:

- nell'addebito di spese di gestione amministrativa per la gestione di sanzioni amministrative, parcheggi, pedaggi o analoghi addebiti connessi all'utilizzo del veicolo nella misura di € 48,80 risp. € 31,72;*
- nell'addebito di € 54,70 a titolo di spese di gestione amministrativa in caso di danneggiamento del veicolo, delle chiavi, degli accessori o della documentazione di bordo;*
- nella previsione della decadenza del consumatore dal diritto di proporre reclami, richieste di rimborso o domande risarcitorie decorso il termine di dieci giorni lavorativi dalla riconsegna del veicolo o dalla chiusura della lettera di noleggio;*
- nella previsione di un addebito convenzionale pari a 250 chilometri al giorno in caso di guasto del contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica;*

nonché di ogni clausola avente contenuto ed effetti identici o sostanzialmente equivalenti, vietandone l'ulteriore utilizzo nei rapporti con i consumatori.”

5. condanna Avis Budget Italia S.p.A. alla pubblicazione, sulla home page del proprio sito internet, dell'intero dispositivo della presente sentenza, con l'intestazione:
"Avviso di sentenza a tutela dei consumatori che hanno noleggiato veicoli" e con collegamento ipertestuale alla sentenza integrale, per consentirne lettura e scaricamento;

6. ordina ad Avis Budget Italia S.p.A. l'invio di una comunicazione individuale ai consumatori nei confronti dei quali, nel periodo compreso tra il 9 novembre 2013 e la data di effettiva cessazione delle relative clausole, abbiano trovato applicazione le clausole dichiarate vessatorie dalla presente sentenza dal seguente tenore minimo:

“Il Tribunale di Bolzano, Sezione specializzata in materia di impresa, con sentenza pronunciata nel procedimento n. 3486/2023 R.G., ha accertato la vessatorietà di clausole utilizzate da Avis Budget Italia S.p.A. e Maggiore nei contratti di autonoleggio conclusi con i consumatori, consistenti:

- nell'addebito di spese di gestione amministrativa per la gestione di sanzioni amministrative, parcheggi, pedaggi o analoghi addebiti connessi all'utilizzo del veicolo nella misura di € 48,80 risp. € 31,72;*
- nell'addebito di € 54,70 a titolo di spese di gestione amministrativa in caso di danneggiamento del veicolo, delle chiavi, degli accessori o della documentazione di bordo;*
- nella previsione della decadenza del consumatore dal diritto di proporre reclami, richieste di rimborso o domande risarcitorie decorso il termine di dieci giorni lavorativi dalla riconsegna del veicolo o dalla chiusura della lettera di noleggio;*
- nella previsione di un addebito convenzionale pari a 250 chilometri al giorno in caso di guasto del contachilometri o impossibilità di rilevare la percorrenza chilometrica;*

nonché di ogni clausola avente contenuto ed effetti identici o sostanzialmente equivalenti, vietandone l'ulteriore utilizzo nei rapporti con i consumatori. La sentenza integrale è reperibile online: (inserire link).

Qualora almeno una di tali clausole sia stata applicata al Suo rapporto contrattuale e sia avvenuto un addebito a tale titolo, Ella può far valere il diritto alla restituzione delle somme."

7. fissa in 90 giorni dalla comunicazione della presente sentenza il termine per l'adempimento degli obblighi di cui ai punti 4) e 5);

8. fissa in 120 giorni dalla comunicazione della presente sentenza il termine per

l'adempimento dell'obbligo di cui al punto 6);

9. stabilisce a carico di Avis Budget Italia S.p.A. il pagamento di € 3.000,00 per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi di pubblicazione di cui ai punti 4) e 5);
10. stabilisce a carico di Avis Budget Italia S.p.A. il pagamento di € 100,00 per ogni contratto concluso con consumatori contenente, successivamente alla data odierna, una delle clausole indicate al punto 1) o clausole aventi contenuto ed effetti identici o sostanzialmente equivalenti;
11. stabilisce a carico di Avis Budget Italia S.p.A. il pagamento di € 100,00 per ogni comunicazione individuale non inviata entro il termine di cui al punto 8);
12. dispone che le somme di cui ai punti 9), 10) e 11) siano versate ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate nella misura del 50% al Ministero della Giustizia e per il restante 50% al Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi dell'art. 140-terdecies cod. cons.;
13. dichiara inammissibile la domanda diretta ad ottenere una dichiarazione giudiziale dell'intervenuta interruzione della prescrizione;
14. condanna Avis Budget Italia S.p.A. a rifondere all'Associazione Movimento Consumatori, e per essa agli avv.ti Paolo Fiorio, Antonio Paolo Seminara e Franco Moser, dichiaratisi antistatari, le spese di lite che liquida in € 18.000,00 per compensi ed € 286,00 per esborsi, oltre rimborso forfetario nella misura del 15%, IVA, CPA e spese successive necessarie;
15. manda alla Cancelleria per le pubblicazioni e comunicazioni di rito ai sensi dell'art. 840-quinquies c.p.c.

Bolzano, 07/07/2026

Il Giudice estensore

Alex Tarneller

Il Presidente

Elena Covi

(firme digitali)