



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXIII - n. 43

Publicato sul sito www.agcm.it
4 novembre 2013

SOMMARIO

[OMISSIS]

CLAUSOLE VESSATORIE	80
CV6 - CAPOZZA-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24540</i>	80
CV44 - MONTI SERVIZI ASCENSORI-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24541</i>	91
CV45 - SCHINDLER-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24542</i>	105
CV46 - M.I.A.-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24543</i>	128
CV47 - KONE-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24544</i>	150
CV48 - CEAM-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24545</i>	173
CV49 - THYSSENKRUPP-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24546</i>	197
CV50 - OTIS SERVIZI-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 24547</i>	219

CLAUSOLE VESSATORIE

CV6 - CAPOZZA-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 24540

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 31 luglio 2013 con il quale, ai sensi dell'art.21 comma 5 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Capozza Ascensori S.r.l. (di seguito, anche Capozza), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo. Capozza è attiva nei servizi di manutenzione di impianti di elevazione. L'impresa svolge la propria attività commerciale nella Provincia di Taranto.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di contestazione nel procedimento hanno per oggetto o per effetto quello di:

- a) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo;
- b) applicare al consumatore, in caso di inadempimento, una penale di importo manifestamente eccessivo nonché escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

3. In particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento sono state contestate le seguenti clausole contenute nell'"*Ordine di manutenzione con assistenza degli impianti di sollevamento*" predisposto da Capozza:

- "2) *Validità – Tacita rinnovazione*

(...) *L'incarico si intenderà tacitamente rinnovato ad ogni sua scadenza per egual periodo di tempo se non sarà disdetto da una delle parti a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento spedita almeno 180 giorni prima della sua scadenza stessa*";

- "9) *Risoluzione Anticipata*

In caso di risoluzione anticipata su nostra richiesta (leggasi "richiesta del condominio/consumatore" n.d.r.) o per nostra colpa, il canone in vigore Vi sarà corrisposto per

intero, a titolo di penale ed in unica e immediata soluzione, per tutta la residua validità dell'impegno";

-“13) Foro competente

Per ogni e qualsiasi controversia, comunque attinente all'applicazione, esecuzione ed interpretazione del presente impegno, sarà unicamente competente il foro di _____. Tale competenza non viene derogata anche nel caso che i pagamenti venissero convenuti a mezzo tratte o effetti cambiari”.

4. Tali clausole sono contenute nei contratti standard per l'erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza degli impianti di elevazione, predisposti ed utilizzati da Capozza nei rapporti con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili quali i condomini tra consumatori.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

5. Sulla base dei fatti risultanti da una segnalazione in atti¹ e delle informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e, in particolare, considerata la documentazione contrattuale fornita da Capozza in data 28 gennaio 2012 e in data 1° febbraio 2013² - in risposta alla richiesta di informazioni preistruttoria, inviata dall'Autorità il 14 novembre 2012³ - il 20 marzo 2013 è stato avviato il procedimento *CV6 Capozza - Contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Capozza.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole inserite nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione - descritte al punto II del presente provvedimento - in sé o in collegamento tra loro e tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e comma 2, lettere *b)*, *i)*, *f)* ed *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, venivano richieste a Capozza informazioni e l'indicazione di elementi di prova atti a superare la presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *b)*, *i)*, ed *u)*, del Codice del Consumo.

8. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, è stata disposta la consultazione ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, pubblicando sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), per trenta giorni, un comunicato e le clausole contrattuali oggetto di contestazione. Alla consultazione ha partecipato il Codacons che, in data 30 aprile 2013, ha inviato le proprie osservazioni⁴.

¹ Cfr. docc. n. 1-2-6 del fascicolo istruttorio.

² Cfr. docc.7-8.

³ Cfr. doc. 3.

⁴ Cfr. doc. 13.

9. In data 24 aprile 2013⁵, Capozza ha fatto pervenire una memoria e ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013.

10. Il 20 giugno 2013, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento. A seguito della chiusura istruttoria, Capozza non ha presentato istanza di accesso agli atti né ha prodotto una memoria finale o manifestato la volontà di modificare le clausole oggetto di avvio del procedimento.

11. Con provvedimento del 31 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5 del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga del termine di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

12. Nell'ambito della consultazione, in data 30 aprile 2013, il Codacons ha inviato il proprio contributo in cui ha rilevato la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti predisposti da Capozza per l'erogazione dei servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, riportate nel comunicato pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità.

13. In particolare, il Codacons con riferimento alla clausola di cui all'"*art.2 – Validità e tacita rinnovazione*" ha indicato che il termine di centottanta giorni precedenti la scadenza del contratto si pone in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto stabilisce un termine eccessivamente anticipato per la disdetta.

14. Per quanto concerne la clausola di cui all'articolo "(9) *Risoluzione anticipata*" il Codacons ha ritenuto che la penale ivi prevista risulta essere eccessiva e dunque contraria al disposto dell'articolo 33, comma 2, lettera f) del Codice del Consumo.

15. Infine, secondo il Codacons la clausola disciplinante il foro competente in caso di controversie nascenti dal contratto di cui all'"*art.13) Foro competente*", dovrebbe prevedere "*la competenza del giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, qualora il contratto sia concluso con un consumatore così come definito nelle vigenti disposizioni del codice del consumo*" la cui tutela è estesa anche al condominio costituito da consumatori.

c) Le argomentazioni svolte da Capozza e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

16. Con memoria del 24 aprile 2013, Capozza, in merito alla clausola disciplinante il rinnovo tacito del contratto e le modalità per la disdetta, ha dichiarato che il termine contrattualmente stabilito per la disdetta - pari a centottanta giorni - sarebbe necessario per il corretto esercizio del diritto di recesso, avendo l'impresa un legittimo interesse a conoscere per tempo quale sia la volontà dei suoi clienti/consumatori in ordine alla prosecuzione o cessazione dei contratti in essere al fine di programmare la propria attività con riferimento a due elementi essenziali quali: a) la salvaguardia del livello occupazionale; b) il tempestivo ed utile approvvigionamento delle materia prime. Inoltre, secondo l'impresa, la prassi del settore economico interessato fisserebbe in novanta o centottanta giorni il termine per la disdetta.

17. Con riferimento alla penale applicata in caso di recesso anticipato, Capozza ha affermato che essa rappresenta il "*quantum debeatur*" stabilito dalle parti al fine di assicurare al prestatore d'opera un congruo risarcimento del danno che sarebbe "*costretto a patire per la mera espressione di volontà del consumatore che abbia deciso di non più avvalersi della sua opera ed attività*". La clausola non sarebbe vessatoria in ragione della "*particolare natura del bene*

⁵ Cfr. doc. 12.

(impianto ascensore)” tale per cui il consumatore “è libero di scegliersi la ditta manuttrice che preferisce” ma “NON è libero di rinunciare al servizio di manutenzione perché questa rinuncia implicherebbe l'immediata contestuale rinuncia al servizio stesso costituito dall'impianto ascensore”. Quanto all'ammontare della penale applicata, la Parte, attraverso alcuni calcoli matematici esemplificativi, ha dichiarato che l'importo – pari all'intero canone pattuito per la residua validità del contratto - non sarebbe eccessivamente oneroso trattandosi anche di un'impresa che “opera solo ed esclusivamente nella Provincia di Taranto”, di “dimensioni familiari per il numero dei suoi dipendenti” e che praticerebbe “prezzi bassi”.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

18. La presente valutazione ha ad oggetto le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà, con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

19. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento.

A. Clausola che stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

20. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata contestata la clausola, riportata nell'articolo 2 del modulo contrattuale di manutenzione degli impianti di elevazione predisposto da Capozza, che prevede il tacito rinnovo del contratto per un uguale periodo salvo disdetta da esercitarsi entro centottanta giorni prima della scadenza. I termini per la disdetta sono stabiliti a prescindere dalla durata annuale o pluriennale dei contratti di manutenzione.

21. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la “natura del bene o del servizio oggetto del contratto” e le “altre clausole del contratto”, avuto riguardo alla previsione di cui all'articolo 34, comma 1, del Codice del Consumo.

22. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti similari) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge – eseguiti 2 volte all'anno ovvero con cadenza semestrale ex DPR 20 aprile 1999, n.162⁶ - e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato in cui si trova l'impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

23. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare tutelare principalmente l'interesse del professionista stesso, non solo per meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche per assicurarsi una base

⁶ Il DPR 162/199 ha adottato il “Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio”.

il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l'onere di attivarsi ben prima dei centottanta giorni previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

24. In ordine all'eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo le clausole di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta evidenziando che tali clausole sono *“solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l'assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell'intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto”*⁷.

25. È utile altresì richiamare la posizione assunta in merito a clausole analoghe a quella oggetto di istruttoria dalla Camera di Commercio di Roma⁸, la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori (*“Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale”*) in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo⁹.

26. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle *“altre clausole del contratto”*, si evidenzia che il contratto di manutenzione predisposto da Capozza contempla disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano il meccanismo del rinnovo tacito del contratto per un periodo uguale a quello originario nonché il pagamento di una penale per tutta la durata residua del contratto, in caso di risoluzione chiesta dal cliente. Inoltre, nel medesimo contratto non si rinvenivano previsioni in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta centottanta giorni prima della data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

27. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta pari a centottanta giorni previsto nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l'onere gravante sul consumatore per effetto delle clausole predisposte da Capozza, di attivarsi con

⁷ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

⁸ Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio “svolgono” le funzioni e i compiti di “predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti” (lett. h) e “promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti” (lett. i). Inoltre, le Camere di Commercio sono tra i soggetti che, in base all'articolo 37 del Codice del Consumo, possono agire in giudizio per ottenere l'inibitoria delle condizioni, inserite in condizioni generali di contratto, di cui sia accertata la vessatorietà ex art. 33 del codice del Consumo e ss..

⁹ Cfr. nota riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente link http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

notevolissimo anticipo rispetto alla scadenza contrattuale – in relazione ad un contratto di durata limitata e caratterizzato da una frequenza di interventi obbligatori semestrali – e comunque ben prima del predetto termine di centottanta giorni per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale, reperire eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto e comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Rileva altresì, come evidenziato sopra, la previsione di penali in caso di risoluzione anticipata, chiesta dal cliente dopo che il contratto si sia tacitamente rinnovato.

28. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza¹⁰, un termine per la disdetta di centottanta giorni applicato a contratti di durata annuale, tenuto conto delle altre disposizioni del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l'applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvergano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

29. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione al predetto termine per la disdetta, con riferimento a contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata pluriennale, dal lato dell'impresa, occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del correlato interesse dello stesso a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale. Dal lato del consumatore, invece, occorre considerare l'eccessivo anticipo con cui deve attivarsi per evitare il rinnovo tacito del contratto, la durata pluriennale di tale rinnovo e l'applicazione di penali anch'esse paramtrate su una durata pluriennale del rapporto, in assenza di clausole che consentano il recesso dal contratto rinnovato con congruo preavviso e senza penali. Fattori questi che complessivamente considerati appaiono limitare eccessivamente la possibilità per il consumatore di rivolgersi – all'approssimarsi della scadenza del contratto – ad altri operatori che offrono sul mercato condizioni economicamente e/o qualitativamente più vantaggiose per la medesima tipologia di servizi.

30. Alla luce di tali criteri, un termine per la disdetta di centottanta giorni, applicato a contratti di durata pluriennale, risulta parimenti vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvergano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

¹⁰ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c. Soc. Telecom Italia Mobile, Gius 2000, 2396), secondo cui sono vessatorie ex art.1469 sexies c.c. le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

A.1. Conclusione

31. Sulla base delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 2 del contratto di manutenzione di Capozza nella misura in cui prevede un termine di disdetta di centottanta giorni per i contratti di manutenzione degli impianti di elevazione - siano essi di durata annuale o pluriennale - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

B. Clausola che impone al consumatore in caso di inadempimento una penale di importo manifestamente eccessivo e che esclude o limita le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista

32. Per quanto concerne la clausola di cui all'articolo 9 che prevede, in caso di risoluzione anticipata richiesta dal consumatore o per fatto allo stesso imputabile a titolo di colpa, di corrispondere l'intero canone pattuito fino alla scadenza naturale del contratto risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, lettera f), del Codice del Consumo.

33. Tale clausola genera un significativo squilibrio a danno del consumatore. In proposito, rileva che l'intero canone pattuito nel contratto – che costituisce la penale per inadempimento – è il *quantum* dovuto dal consumatore per tutte le attività che l'impresa avrebbe dovuto svolgere nel corso della validità dell'intero contratto di manutenzione, che può avere anche durata pluriennale. Trattandosi di un contratto di durata, a prestazioni periodiche, in caso di risoluzione anticipata dello stesso – ancorché per inadempimento del consumatore – una parte, potenzialmente anche molto rilevante, delle prestazioni di manutenzione non verrà resa affatto proprio a causa dell'intervenuta cessazione del rapporto, essendo non di meno dovuto dal consumatore l'intero corrispettivo.

34. In proposito si richiama un orientamento della Corte di Cassazione¹¹ che ha considerato la previsione contrattuale dell'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento, di pagare l'intero corrispettivo pattuito (o somma equivalente), rientrando nella presunzione di vessatorietà della penale ai sensi dell'articolo 33, lettera f) del Codice del Consumo.

35. Si osserva che parimenti vessatoria appare la previsione, contenuta nel citato articolo 9 del contratto di manutenzione di Capozza, di una penale per risoluzione di importo pari all'intero prezzo pattuito per l'intera durata del contratto; in tal senso, si richiama il consolidato orientamento espresso dalla giurisprudenza, anche con specifico riferimento a clausole inserite in contratti di manutenzione degli ascensori¹².

¹¹ Cfr. Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357, ove con riferimento ad un contratto di mediazione immobiliare ha rilevato che "se, invece, il rifiuto di concludere il contratto da parte di chi abbia conferito l'incarico tragga origine dalla sussistenza, originaria o sopravvenuta, di circostanze ostative alla conclusione stessa, di cui la stessa parte abbia omesso di informare il mediatore al momento del patto o cui abbia dato causa successivamente, sarebbe allora configurabile una sua responsabilità per violazione dei doveri di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.. In casi siffatti, la previsione dell'obbligo di pagare comunque la provvigione o somma equivalente integrerebbe una clausola penale e sarebbe dunque soggetta al diverso apprezzamento di cui all'art. 1469 bis c.c., comma 2, n. 6, (ora art. 33, comma 2, lett. f, del codice del consumo), concernente la presunzione di vessatorietà delle clausole che, in caso di inadempimento, prevedano il pagamento di una somma manifestamente eccessiva".

¹² Con specifico riferimento alla vessatorietà di condizioni generali di contratto per la manutenzione di ascensori, volte ad imporre il pagamento di penali pari all'intero importo pattuito, occorre richiamare la sentenza del Tribunale di Arezzo, 17 febbraio 2012, n. 125. Cfr. anche Tribunale di Bari sez. II, 26 ottobre 2007, n. 2408; Tribunale di Perugia, Sez. II, 23 gennaio 2012, n. 76 e Tribunale di Pescara 15 luglio 2003, n. 1073. Tale orientamento viene seguito anche rispetto a contratti aventi ad oggetto servizi diversi da quello di manutenzione di ascensori. Cfr. tra le altre, Tribunale di Torino, Sez. I, sentenza del 17 dicembre 2009, secondo cui la previsione di una penale pari all'intero corrispettivo per recesso anticipato è vessatoria perché non correlata all'interesse del professionista (istituto scolastico) all'adempimento, né alle spese ed ai costi da questi sostenuti o preventivati e per questo la previsione contrattuale determinava un significativo squilibrio nelle

B.1. Conclusione

36. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola contenuta nell'articolo 9 del contratto di manutenzione degli impianti di elevazione integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo.

C. Clausola che impone come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

37. Per quanto concerne la clausola di cui all'articolo 13 del contratto di manutenzione, relativa al foro competente, si evidenzia che allo stato non vi sono elementi sufficienti per dichiararne la vessatorietà, ferma restando la rilevanza, sotto il profilo delle pratiche commerciali scorrette ai sensi degli articoli 18 e ss. del Codice del Consumo, dell'eventuale indicazione da parte del professionista - nei contratti conclusi con i consumatori - di fori competenti diversi da quello di residenza o domicilio elettivo degli stessi.

38. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, di cui agli articoli 2 e 9, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *i*) e *f*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che, con riguardo al contenuto della clausola prevista dall'articolo 13, rubricato "*Foro competente*" del contratto di manutenzione descritto al punto II del presente provvedimento, non sussistono allo stato elementi sufficienti per dichiararne la vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, ferma restando la rilevanza, sotto il profilo delle pratiche commerciali scorrette ai sensi degli articoli 18 e seguenti del Codice del Consumo, dell'eventuale indicazione da parte del professionista, nei contratti conclusi con i consumatori, di fori competenti diversi da quello di residenza o domicilio elettivo degli stessi;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8 del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e su quello della Parte e che, non avendo quest'ultima un proprio sito internet, detta pubblicazione debba avvenire con altro mezzo idoneo ad informare i consumatori;

posizioni contrattuali delle parti. Ancora Corte di Cassazione civile sez. III, 17 marzo 2010, n. 6481 nell'ambito della valutazione di un contratto per un corso di modellismo sartoriale e industriale, ha ritenuto vessatoria la clausola che prevede la rinuncia alla facoltà di recesso e l'assunzione da parte dell'allieva dell'impegno di corrispondere comunque all'istituto l'intera tassa di frequenza, anche nel caso di recesso anticipato laddove tale clausola sanziona indiscriminatamente il recesso dell'allievo, sia o non sia assistito da un giustificato motivo.

RITENUTO che tale mezzo su cui effettuare la pubblicazione, in considerazione dell'ambito geografico in cui opera l'impresa, sia identificato nel quotidiano a diffusione provinciale il "Nuovo Quotidiano di Puglia", edizione di Taranto;

RITENUTO congrua la durata della predetta pubblicazione pari a un giorno e che non sussistono particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 2 del contratto di manutenzione e assistenza per impianti di sollevamento di Capozza, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 9 del contratto di manutenzione e assistenza per impianti di sollevamento di Capozza, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che con riferimento alla clausola prevista dall'articolo 13, del contratto di manutenzione e assistenza per impianti di sollevamento di Capozza, descritta al punto II del presente provvedimento, non sussistono allo stato elementi sufficienti per dichiararne la vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

DISPONE

a) che la società Capozza Ascensori S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1. il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
2. il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per un solo giorno in una pagina del Nuovo Quotidiano di Puglia, edizione di Taranto, con dimensioni pari ad 1/8 dello spazio pagina, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come verrà pubblicata sul quotidiano indicato sub a);

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza all'ordine di pubblicazione l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

CV6 - CAPOZZA-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 24540

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV6 Capozza - contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Capozza Ascensori S.r.l. (di seguito, Capozza).

[OMISSIS]

In particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento sono state contestate a Capozza le seguenti clausole contenute nell'“*Ordine di manutenzione con assistenza degli impianti di sollevamento*” predisposto da Capozza:

- “2) Validità – Tacita rinnovazione

(...) *L'incarico si intenderà tacitamente rinnovato ad ogni sua scadenza per egual periodo di tempo se non sarà disdetto da una delle parti a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento spedita almeno 180 giorni prima della sua scadenza stessa*”;

- “9) Risoluzione Anticipata

In caso di risoluzione anticipata su nostra richiesta (leggasi “richiesta del condominio/consumatore” n.d.r.) o per nostra colpa, il canone in vigore Vi sarà corrisposto per intero, a titolo di penale ed in unica e immediata soluzione, per tutta la residua validità dell'impegno”.

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 2 del contratto di manutenzione e assistenza per impianti di sollevamento di Capozza, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 9 del contratto di manutenzione e assistenza per impianti di sollevamento di Capozza, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

**CV44 - MONTI SERVIZI ASCENSORI-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE
ASCENSORI**

Provvedimento n. 24541

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 24 luglio 2013, con il quale ai sensi dell'articolo 21, comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Monti Servizi Ascensori S.p.A. (di seguito, Monti Servizi Ascensori), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo, operante tra l'altro nel settore dei servizi di manutenzione degli impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili). Monti Servizi Ascensori è controllata da Monti Ascensori S.p.A., società a capo dell'omonimo gruppo, dichiarata fallita con sentenza dell'11 febbraio 2011. Nel corso dell'istruttoria è risultato che Monti Servizi Ascensori è stata posta in liquidazione e, alla data di adozione del presente provvedimento, risulta inattiva¹.

2. ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A. (di seguito, ESA), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo. ESA è attiva nei servizi di manutenzione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili). ESA risulta, tra l'altro, cessionaria del ramo d'azienda di Monti Servizi Ascensori, a seguito di vendita coattiva dello stesso e sua aggiudicazione per gara pubblica². I rami oggetto di cessione comprendono il marchio "Monti", i contratti di lavoro e i contratti non aventi carattere personale – inclusi quelli di manutenzione ascensori -, stipulati nell'esercizio dei rami d'azienda oggetto di cessione a partire dal 15 febbraio 2013. Da tale data ESA è subentrata nei predetti contratti conclusi da Monti Servizi Ascensori ancora in corso di esecuzione.

¹ Doc. 10 – All. 1, del fascicolo istruttorio.

² Doc. 10 – All.4.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) imporre al consumatore in caso di inadempimento o recesso una penale di importo manifestamente eccessivo;
- b) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

4. Le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei moduli contrattuali aventi ad oggetto l'erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione in uso presso Monti Servizi Ascensori. Tali contratti sono stati trasferiti a ESA per effetto dell'acquisto del ramo d'azienda di Monti Servizi Ascensori a partire dal 15 febbraio 2013.

5. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti standard conclusi da Monti Servizi Ascensori con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori, trasferiti a partire dal 15 febbraio 2013 in capo a ESA.

6. In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nei contratti per l'erogazione dei servizi di manutenzione degli impianti di elevazione:

Art. 5 – Pagamenti:

“Si concorda e si accetta che in caso di ritardato pagamento alle scadenze concordate, saranno a carico del Committente gli interessi di mora in misura pari TUS vigente alla scadenza del pagamento maggiorato di 6 punti percentuali. Qualora il Committente non effettuerà il pagamento nei termini previsti di quanto dovuto alla impresa manuttrice per qualsiasi motivo per un tempo superiore ai 150 giorni dalla data di scadenza, l'impresa manuttrice avrà il diritto (...) di risolvere il presente contratto di manutenzione (...). Il Committente sarà tenuto oltre al versamento degli importi scaduti e non pagati, maggiorati degli interessi di mora maturati come previsto nel presente articolo, al pagamento del canone in vigore fino alla scadenza del contratto come previsto all'art. 11”;

Art. 11 – Durata del contratto:

“Il contratto di manutenzione avrà una durata di cinque anni dalla decorrenza indicata all'art. 2 (...). Il contratto si intenderà tacitamente prorogato per un periodo successivo di pari durata qualora non venga disdetta da una delle parti a mezzo lettera raccomandata 180 giorni prima di ogni scadenza”;

Art. 14 - Risoluzione anticipata:

(...)

“In caso di recesso anticipato del contratto per le seguenti motivazioni: per fatto e colpa del Committente; per decisione intempestiva del Committente; per l'affidamento a terzi di lavori o modifiche degli impianti; per il mancato riscontro alle segnalazioni della impresa manuttrice di eseguire lavori di adeguamento alle nuove normative, alle prescrizioni degli enti di controllo, o comunque lavori necessari per la sicurezza degli impianti. Il Committente è tenuto al pagamento del canone di manutenzione pattuito e all'osservanza di tutti i suoi obblighi fino al giorno di scadenza del contratto”;

Art. 18 – Foro competente:

“Per ogni eventuale controversia le parti convengono che il Foro competente venga determinato sulla base delle disposizioni di cui agli artt. 18, 19 e 20 del c.p.c.”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) *L'iter del procedimento*

a.1) **Attività preistruttoria e avvio del procedimento**

7. Secondo le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare alla luce della lettura della documentazione contrattuale fornita da Monti Servizi Ascensori in data 23 novembre 2012, 31 gennaio 2013 e 11 febbraio 2013³, in risposta a due richieste di informazioni preistruttorie del 14 novembre 2012 e del 23 gennaio 2013⁴, in data 20 marzo 2013 è stato avviato il procedimento *CV44 - Monti servizi ascensori-contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Monti Servizi Ascensori.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), i), f) ed u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) **Il procedimento**

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alla società Monti Servizi Ascensori, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *b), i), f) ed u)*, del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni del Codacons, in data 30 aprile 2013⁵.

11. In data 17 maggio 2013⁶, è pervenuta una nota del commissario liquidatore di Monti Ascensori.

12. In data 24 maggio 2013, sulla base della documentazione in atti, il procedimento è stato esteso soggettivamente a ESA.

13. In data 20 giugno 2013, ESA ha fatto pervenire una nota con cui è stata chiesta una proroga del termine di chiusura del procedimento.

14. Con provvedimento del 24 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento, l'Autorità ha accolto l'istanza di ESA e, pertanto, ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

15. Il 23 settembre 2013 è stata comunicata a ESA la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

³ Docc. 2-4-5.

⁴ Docc.1-3.

⁵ Doc. 7.

⁶ Doc. 5.

16. In data 1° ottobre 2013 è pervenuta la memoria di ESA con allegati alcuni modelli contrattuali relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, predisposti ad agosto 2013 e recanti il marchio della stessa.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell’Autorità

17. Nel corso della consultazione, in data 30 aprile 2013, Codacons ha rilevato che l’articolo 5 del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori è in contrasto con l’articolo 33, comma 2 lettera f), del Codice del Consumo in quanto impone, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo. Analoghe considerazioni sono state svolte anche in merito all’articolo 14 in tema di risoluzione anticipata.

18. Rispetto all’articolo 11, relativo alla durata del contratto, il Codacons ha osservato che il termine per la disdetta non appare eccessivo per un contratto di durata quinquennale.

19. Infine, in merito all’articolo 18 avente ad oggetto il foro competente, il Codacons ha rilevato che esso è in contrasto con la disposizione dell’articolo 33 comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

c) Le argomentazioni svolte da Monti Servizi Ascensori e ESA e gli elementi forniti dai professionisti nel corso del procedimento

20. Con nota pervenuta in data 17 maggio 2013, il commissario liquidatore di Monti Servizi Ascensori ha rappresentato all’Autorità che la società era stata posta in liquidazione e, per questo, era inattiva, priva di dipendenti, di beni strumentali e di contratti di manutenzione di ascensori. Inoltre, ha dichiarato che ESA è subentrata all’attività precedentemente svolta da Monti Servizi Ascensori e nei relativi contratti in quanto aggiudicataria e cessionaria, a seguito di gara pubblica, del ramo di azienda facente capo alla predetta società, nei cui confronti l’Autorità ha avviato il procedimento.

21. Successivamente all’integrazione soggettiva nei confronti di ESA, la stessa, con nota pervenuta in data 20 giugno 2013, oltre a confermare quanto riferito dal commissario liquidatore di Monti Servizi Ascensori, ha rappresentato che il ramo d’azienda di cui è risultata aggiudicataria è operativo dal 15 febbraio 2013. Quanto ai contratti di Monti Servizi Ascensori, essi sono stati acquisiti “in blocco” per via della vendita all’asta. Pertanto, si tratta di modelli contrattuali non predisposti da ESA in quanto essa è subentrata in rapporti contrattuali già costituiti da Monti Servizi Ascensori.

22. ESA ha dichiarato che le clausole oggetto del procedimento sarebbero state “congelate” e che essa avrebbe rinegoziato i contratti con i clienti di Monti Servizi Ascensori, procedendo ad una riscrittura dei modelli contrattuali. Al riguardo, la Parte ha evidenziato di voler distinguere le modulistiche a seconda della qualificazione soggettiva del contraente (consumatore o professionista) e di volersi uniformare alla normativa in tema di clausole vessatorie.

23. In ragione della necessità di ricognizione dei rapporti contrattuali in essere e delle attività di revisione dei modelli di contratto da proporre ai consumatori, ESA ha chiesto all’Autorità una proroga del termine di chiusura del procedimento. Con provvedimento del 24 luglio 2013, l’Autorità ha accolto l’istanza di proroga.

24. Con successiva comunicazione del 1° ottobre 2013, ESA ha precisato di essere subentrata in una molteplicità di contratti conclusi, a suo tempo, da Monti Servizi Ascensori; per alcuni di questi rapporti, tuttora in essere, risulterebbe difficile reperire, nell’archivio della società acquisita all’asta, i modelli contrattuali sottoscritti dalle parti. Per queste ragioni, ESA ha dichiarato di aver provveduto a “congelare” le clausole ritenute vessatorie contenute nella modulistica di Monti

Servizi Ascensori. Inoltre, la Parte ha prodotto in allegato alcuni modelli contrattuali, a marchio ESA, per i servizi di manutenzione, dichiarando che gli stessi sono attualmente in corso di revisione al fine di predisporre un modello appositamente dedicato ai clienti consumatori.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

25. Oggetto di valutazione sono le clausole predisposte da Monti Servizi Ascensori – descritte al punto II del presente provvedimento - che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. Non costituiscono oggetto di valutazione nel presente provvedimento i nuovi modelli contrattuali di ESA (peraltro, in corso di completamento e revisione) se non incidentalmente e per i soli profili coincidenti con quelli oggetto della comunicazione di avvio del procedimento.

26. In via preliminare si evidenzia che non rileva quanto prospettato da ESA circa l'asserita sospensione dell'applicazione delle clausole contrattuali oggetto della comunicazione di avvio, peraltro non documentata. In proposito si osserva che, per stessa ammissione di ESA, non è stata ancora completata l'attività di ricognizione dei contratti conclusi da Monti Servizi Ascensori tuttora in corso di validità. Inoltre, nell'esercizio della competenza attribuita dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, l'Autorità non può che svolgere una valutazione astratta di clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, predisposti dai professionisti. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista in sede di esecuzione dei singoli contratti anche laddove esse siano in ipotesi difformi, nei singoli casi, a quanto stabilito dalle predette condizioni generali di contratto, moduli, modelli o formulari.

27. In sede di avvio del procedimento e nella successiva comunicazione di integrazione soggettiva, è stato indicato a Monti Servizi Ascensori e a ESA che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

28. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna delle disposizioni contrattuali oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio.

A. Clausole che impongono al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di recesso, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato

29. Le clausole contenute negli articoli 5 e 14 delle condizioni generali del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, descritte al punto II del presente provvedimento, laddove prevedono l'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento o ritardato adempimento, di corrispondere l'intero canone pattuito fino alla scadenza naturale del contratto risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, lettera f), del Codice del Consumo.

30. Le predette clausole generano un significativo squilibrio a danno del consumatore. In proposito, rileva che l'intero canone pattuito nel contratto – che costituisce la penale per inadempimento - è il *quantum* dovuto dal consumatore per tutte le attività che l'impresa avrebbe dovuto svolgere nel corso della validità dell'intero contratto di manutenzione, che può avere anche durata pluriennale. Trattandosi di un contratto di durata a prestazioni periodiche, in caso di risoluzione anticipata dello stesso – ancorché per inadempimento del consumatore – una parte,

potenzialmente anche molto rilevante, delle prestazioni di manutenzione non verranno rese affatto, proprio a causa dell'intervenuta cessazione del rapporto, essendo non di meno dovuto dal consumatore l'intero corrispettivo.

31. In proposito si richiama l'orientamento della Corte di Cassazione che ha considerato la previsione contrattuale dell'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento, di pagare l'intero corrispettivo pattuito (o somma equivalente), come rientrante nella presunzione di vessatorietà della penali ai sensi dell'articolo 33, lettera f), del Codice del Consumo⁷.

32. Si osserva che parimenti vessatoria appare anche la previsione, contenuta nel citato articolo 14 delle condizioni generali del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, di una penale per recesso di importo pari all'intero prezzo pattuito per l'intera durata del contratto; in tal senso, si richiama il consolidato orientamento espresso dalla giurisprudenza, anche con specifico riferimento a clausole inserite in contratti di manutenzione degli ascensori⁸.

33. Alla luce delle considerazioni svolte, le clausole contenute nell'articolo 4 e nell'articolo 15 integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo⁹.

B. Clausola che stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

34. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata contestata la clausola, riportata nell'articolo 11 del modulo contrattuale di manutenzione degli impianti di elevazione di Monti Servizi Ascensori, che prevede il tacito rinnovo del contratto per un uguale periodo salvo disdetta da esercitarsi entro centottanta giorni prima della scadenza. I termini per la disdetta sono stabiliti a prescindere dalla durata annuale o pluriennale dei contratti di manutenzione.

⁷ Cfr. Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357, ove con riferimento ad un contratto di mediazione immobiliare ha rilevato che “*se, invece, il rifiuto di concludere il contratto da parte di chi abbia conferito l'incarico tragga origine dalla sussistenza, originaria o sopravvenuta, di circostanze ostative alla conclusione stessa, di cui la stessa parte abbia omesso di informare il mediatore al momento del patto o cui abbia dato causa successivamente, sarebbe allora configurabile una sua responsabilità per violazione dei doveri di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.. In casi siffatti, la previsione dell'obbligo di pagare comunque la provvigione o somma equivalente integrerebbe una clausola penale e sarebbe dunque soggetta al diverso apprezzamento di cui all'art. 1469 bis c.c., comma 2, n. 6, (ora art. 33, comma 2, lett. f, del codice del consumo), concernente la presunzione di vessatorietà delle clausole che, in caso di inadempimento, prevedano il pagamento di una somma manifestamente eccessiva”.*

⁸ Con specifico riferimento alla vessatorietà di condizioni generali di contratto per la manutenzione di ascensori, volte ad imporre il pagamento di penali pari all'intero importo pattuito, occorre richiamare la sentenza del Tribunale di Arezzo, 17 febbraio 2012, n. 125. Cfr. anche Tribunale di Bari sez. II, 26 ottobre 2007, n. 2408; Tribunale di Perugia, Sez. II, 23 gennaio 2012, n. 76 e Tribunale di Pescara 15 luglio 2003, n. 1073.

Tale orientamento viene seguito anche rispetto a contratti aventi ad oggetto servizi diversi da quello di manutenzione di ascensori. Cfr. tra le altre, Tribunale di Torino, Sez. I, sentenza del 17 dicembre 2009, secondo cui la previsione di una penale pari all'intero corrispettivo per recesso anticipato è vessatoria perché non correlata all'interesse del professionista (istituto scolastico) all'adempimento, né alle spese ed ai costi da questi sostenuti o preventivati e per questo la previsione contrattuale determinava un significativo squilibrio nelle posizioni contrattuali delle parti. Ancora Corte di Cassazione civile sez. III, 17 marzo 2010, n. 6481 nell'ambito della valutazione di un contratto per un corso di modellismo sartoriale e industriale, ha ritenuto vessatoria la clausola che prevede la rinuncia alla facoltà di recesso e l'assunzione da parte dell'allieva dell'impegno di corrispondere comunque all'istituto l'intera tassa di frequenza, anche nel caso di recesso anticipato laddove tale clausola sanziona indiscriminatamente il recesso dell'allievo, sia o non sia assistito da un giustificato motivo.

⁹ Incidentalmente, si osserva che le clausole presenti nei moduli contrattuali di ESA allegati alla nota pervenuta il 1° ottobre 2013, art. 5 (Pagamenti) e art.13 (Risoluzione anticipata), prevedendo - in talune ipotesi e peraltro in maniera ambigua - l'obbligo da parte del consumatore di corrispondere a titolo di penale (o equivalente) l'intero corrispettivo pattuito per la durata residua del contratto, in caso di suo inadempimento, ritardo nell'adempimento o recesso, non appaiono esenti dai predetti profili di vessatorietà.

35. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la “*natura del bene o del servizio oggetto del contratto*” e le “*altre clausole del contratto*”, avuto riguardo alla previsione di cui all’articolo 34, comma 1, del Codice del Consumo.

36. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti similari) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge – eseguiti 2 volte all’anno ovvero con cadenza semestrale *ex* D.P.R. 20 aprile 1999, n.162¹⁰ – e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato in cui si trova l’impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

37. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare tutelare principalmente l’interesse del professionista stesso, non solo per meglio organizzare e programmare l’attività d’impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l’onere di attivarsi ben prima dei centottanta giorni previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell’impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

38. In ordine all’eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo le clausole di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta evidenziando che tali clausole sono “*solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l’assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell’intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto*”¹¹.

39. E’ utile altresì richiamare la posizione assunta in merito a clausole analoghe a quella oggetto di istruttoria dalla Camera di Commercio di Roma¹², la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l’erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori

¹⁰ Il DPR 162/199 ha adottato il “*Regolamento recante norme per l’attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio*”.

¹¹ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

¹² Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall’art. 37-bis del Codice del Consumo all’Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all’art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio “*svolgono*” le funzioni e i compiti di “*predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti*” (lett. h) e “*promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti*” (lett. i). Inoltre, le Camere di Commercio sono tra i soggetti che, in base all’articolo 37 del Codice del Consumo, possono agire in giudizio per ottenere l’inibitoria delle condizioni, inserite in condizioni generali di contratto, di cui sia accertata la vessatorietà *ex art. 33 del codice del Consumo e ss..*

(“*Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale*”) in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l’art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo¹³.

40. Con riferimento al secondo elemento indicato dall’art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle “*altre clausole del contratto*”, si evidenzia che il contratto di manutenzione oggetto della presente valutazione contempla disposizioni che, nel loro complesso, hanno l’effetto di vincolare il consumatore all’operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano il meccanismo del rinnovo tacito del contratto per un periodo uguale a quello originario nonché il pagamento di una penale per tutta la durata residua del contratto, in caso di risoluzione chiesta dal cliente. Inoltre, nel medesimo contratto non si rinvengono previsioni in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta centottanta giorni antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

41. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta pari a centottanta giorni previsto nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l’onere gravante sul consumatore per effetto delle clausole del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, di attivarsi con notevolissimo anticipo rispetto alla scadenza contrattuale – in relazione ad un contratto di durata limitata e caratterizzato da una frequenza di interventi obbligatori semestrali – e comunque ben prima del predetto termine di centottanta giorni per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale, reperire eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell’impianto e comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Rileva altresì, come evidenziato sopra, la previsione di penali in caso di risoluzione anticipata, chiesta dal cliente dopo che il contratto si sia tacitamente rinnovato.

42. Alla luce di tali considerazioni e dell’orientamento della giurisprudenza¹⁴, un termine per la disdetta di centottanta giorni, applicato a contratti di durata annuale, tenuto conto delle altre disposizioni del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l’applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvengano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest’ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

43. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione al predetto termine per la disdetta, con riferimento a contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata pluriennale, dal lato dell’impresa, occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del correlato interesse dello stesso a ricevere la

¹³ Cfr. nota riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente *link* http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

¹⁴ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c. Soc. Telecom Italia Mobile, *Gius* 2000, 2396), secondo cui sono vessatorie ex art.1469 *sexies* c.c. le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l’utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale. Dal lato del consumatore, invece, occorre considerare l'eccessivo anticipo con cui deve attivarsi per evitare il rinnovo tacito del contratto, la durata pluriennale di tale rinnovo e l'applicazione di penali anch'esse parametrata su una durata pluriennale del rapporto, in assenza di clausole che consentano il recesso dal contratto rinnovato con congruo preavviso e senza penali. Fattori questi che complessivamente considerati appaiono limitare eccessivamente la possibilità per il consumatore di rivolgersi – all'approssimarsi della scadenza del contratto – ad altri operatori che offrono sul mercato condizioni economicamente e/o qualitativamente più vantaggiose per la medesima tipologia di servizi.

44. Alla luce di tali criteri, un termine per la disdetta di centottanta giorni, applicato a contratti di durata pluriennale, risulta parimenti vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinviengano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

45. Sulla base delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 2 del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori nella misura in cui prevede un termine di disdetta di 180 giorni per i contratti di manutenzione degli impianti di elevazione - siano essi di durata annuale o pluriennale - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto¹⁵.

C. Clausola che impone come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

46. Per quanto concerne la clausola presente nell'articolo 18, in tema di foro competente, descritta al punto II del presente provvedimento, ove è presente un rinvio alle disposizioni generali dettate dal codice di procedura civile negli articoli da 18 a 20 c.p.c., si osserva che, l'art. 33, comma 2, lettera u), prevede una presunzione di vessatorietà di clausole che abbiano come effetto di individuare come competente un foro diverso da quello del consumatore.

47. Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto¹⁶. Pertanto, una clausola contrattuale che richiama

¹⁵ Incidentalmente, si osserva che le clausole presenti nei moduli contrattuali di ESA allegati alla nota pervenuta il 1° ottobre 2013, art. 11 (Durata del contratto), nel prevedere una durata minima del contratto di due anni ed un termine di disdetta di sessanta giorni, appaiono esenti dal predetto profilo di vessatorietà.

¹⁶ Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che "La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta nel senso che

disposizioni normative in tema di individuazione del foro competente previste dal codice di procedura civile, quale quella in esame, non si sottrae alla valutazione di vessatorietà di cui all'articolo 33, lettera u), del Codice del Consumo¹⁷.

48. Alla luce di tali elementi, il contenuto dell'articolo 18 del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori è vessatorio rientrando nella fattispecie di cui alla lettera u) del comma 2, dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove, rinviando genericamente alle disposizioni previste dal Codice di procedura civile, può avere l'effetto di individuare un foro competente diverso da quello di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.

49. Sulla base delle considerazioni svolte, l'articolo 18 del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo¹⁸.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che le Parti non hanno fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere i), f) ed u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione avvenga soltanto sul sito di ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A. - soggetto che è subentrato nei

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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...). Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone "al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunziare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]". Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui "Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse".

¹⁷ Cfr. Cass. civile sez. II, 20 agosto 2004, n. 16336 "... nel presumere la vessatorietà della clausola tra professionista e consumatore che stabilisca per le controversie su contratti conclusi tra i medesimi come sede del foro competente una località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore, ha introdotto un foro esclusivo speciale, derogabile dalle parti soltanto con trattativa individuale; ne consegue, da un lato, che è da presumere vessatoria anche la clausola che stabilisca un foro coincidente con uno dei fori legali di cui agli artt. 18 e 20 CPC, se è diverso da quello del consumatore, perché l'art. 1469 ter, terzo comma, CC, [ora articolo 34, comma 3, del Codice del Consumo] per il quale non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge, non può esser interpretato in tal senso, altrimenti si vanificherebbe in modo surrettizio la tutela del consumatore, come nel caso in cui il forum destinatae solutionis coincida con la residenza del professionista, dall'altro, se la clausola è inefficace perché vessatoria ex art. 1469 quinquies, terzo comma, CC [ora articolo 36, comma 3, del Codice del Consumo], sia per incompatibilità sia per il principio di successione delle leggi nel tempo, non sono applicabili gli artt. 18 e 20 CPC (Cass. 28.8.01 n. 11280, 1.1.03 n. 14669, 28.11.03 n. 18290)".

¹⁸ Incidentalmente, si osserva che le clausole presenti nei moduli contrattuali di ESA allegati alla nota pervenuta il 1° ottobre 2013, art. 17, facendo salvo il foro del consumatore, appaiono esenti dal predetto profilo di vessatorietà.

contratti di Monti Servizi Ascensori in virtù dell'acquisto del ramo d'azienda relativo a tale società - per la durata di venti giorni consecutivi e che non si ritengono sussistenti elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che le clausole di cui agli articoli 5 (Pagamenti) e 14 (Risoluzione anticipata) del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori S.p.A., oggetto di cessione a ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A., descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 11 (Durata del contratto) del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, oggetto di cessione a ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 18 (Foro competente) del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, oggetto di cessione a ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla home page del sito www.esamanutenzioni.com con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla home page del sito www.esamanutenzioni.com.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

CV44 - MONTI SERVIZI ASCENSORI-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 24541

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV44 Monti Servizi Ascensori - contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Monti Servizi S.p.A. (di seguito, Monti Servizi Ascensori)

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) imporre al consumatore in caso di inadempimento o recesso una penale di importo manifestamente eccessivo;
- b) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

Le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei moduli contrattuali aventi ad oggetto l'erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione in uso presso Monti Servizi Ascensori. Tali contratti sono stati trasferiti a ESA per effetto dell'acquisto del ramo d'azienda di Monti Servizi Ascensori a partire dal 15 febbraio 2013.

[OMISSIS]

In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nei contratti per l'erogazione dei servizi di manutenzione degli impianti di elevazione :

Art. 5 – Pagamenti:

“Si concorda e si accetta che in caso di ritardato pagamento alle scadenze concordate, saranno a carico del Committente gli interessi di mora in misura pari TUS vigente alla scadenza del pagamento maggiorato di 6 punti percentuali. Qualora il Committente non effettuerà il pagamento nei termini previsti di quanto dovuto alla impresa manuttrice per qualsiasi motivo per un tempo superiore ai 150 giorni dalla data di scadenza, l'impresa manuttrice avrà il diritto (...) di risolvere il presente contratto di manutenzione (...). Il Committente sarà tenuto oltre al versamento degli importi scaduti e non pagati, maggiorati degli interessi di mora maturati come previsto nel presente articolo, al pagamento del canone in vigore fino alla scadenza del contratto come previsto all'art. 11”;

Art. 11 – Durata del contratto:

“Il contratto di manutenzione avrà una durata di cinque anni dalla decorrenza indicata all'art. 2 (...). Il contratto si intenderà tacitamente prorogato per un periodo successivo di pari durata qualora non venga disdetta da una delle parti a mezzo lettera raccomandata 180 giorni prima di ogni scadenza”;

Art. 14 - Risoluzione anticipata:

(...)

“In caso di recesso anticipato del contratto per le seguenti motivazioni: per fatto e colpa del Committente; per decisione intempestiva del Committente; per l’affidamento a terzi di lavori o modifiche degli impianti; per il mancato riscontro alle segnalazioni della impresa manuttrice di eseguire lavori di adeguamento alle nuove normative, alle prescrizioni degli enti di controllo, o comunque lavori necessari per la sicurezza degli impianti. Il Committente è tenuto al pagamento del canone di manutenzione pattuito e all’osservanza di tutti i suoi obblighi fino al giorno di scadenza del contratto”;

Art. 18 – Foro competente:

“Per ogni eventuale controversia le parti convengono che il Foro competente venga determinato sulla base delle disposizioni di cui agli artt. 18, 19 e 20 del c.p.c.”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte ha prospettato, da ultimo, nelle memorie pervenute il 20 giugno e il 1° ottobre 2013.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere i), f) ed u) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che le clausole di cui agli articoli 5 (Pagamenti) e 14 (Risoluzione anticipata) del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori S.p.A., oggetto di cessione a ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A., descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui di cui all’articolo 11 (Durata del contratto) del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, oggetto di cessione a ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all’articolo 18 (Foro competente) del contratto di manutenzione di Monti Servizi Ascensori, oggetto di cessione a ESA Elecomp Servizi Ascensori S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]

CV45 - SCHINDLER-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 24542

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 24 luglio 2013, con il quale ai sensi dell'articolo 21, comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Schindler S.p.A. (di seguito, Schindler), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo. Schindler è attiva nella commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti similari) e nei servizi di manutenzione degli stessi.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

3. In particolare, le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei moduli contrattuali predisposti da Schindler aventi ad oggetto:

- a) la commercializzazione e installazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti similari), la riparazione e modernizzazione di tali impianti;
- b) l'erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione in uso presso Schindler.

4. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti standard conclusi da Schindler con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori.

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di nuovi impianti

5. Per quanto riguarda i contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di seguito trascritte:

Articolo 4. Consegna dei prodotti:

“(…) 4.2 *In caso di ritardo nella consegna dei Prodotti e/o nel montaggio degli stessi imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato nella misura dello 0,5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo per ogni settimana di ritardo e, comunque, entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo. Non daranno luogo ad alcun risarcimento del danno eventuali ritardi nella consegna parziale e/o totale dei materiali. Analogamente, il Compratore, in caso di inadempimento del Venditore, anche accertato giudizialmente e anche in ogni ipotesi di risoluzione del contratto per responsabilità del Venditore avrà diritto unicamente al risarcimento del danno effettivamente dimostrato nel limite massimo del 5% del prezzo della fornitura. (...) 4.4 Il pagamento delle somme indicate all’art. 4.2 esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei Prodotti*”;

Articolo 5. Resa e spedizione – Riserva di proprietà:

“5.1 *Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s’intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. (...) 5.3 I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore, presso lo stabilimento del Venditore. (...)*”;

Articolo 12. Garanzia – responsabilità per danni a terzi:

“(…) 12.2 *Se non diversamente specificato, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell’impianto di cui all’art. 11.4 e cessa allo scadere del termine anche se l’impianto non è stato, per qualsiasi ragione, messo in servizio. Per le Parti che il Venditore ha acquistato da altri fornitori varranno, nei confronti del Compratore, le garanzie date al Venditore da tali fornitori. Sono esclusi dalla garanzia i materiali e le parti soggette a logoramento quali, ad esempio, le funi. (...) 12.5 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del Venditore, sia durante l’installazione dell’impianto che successivamente alla consegna dell’impianto, sarà a carico del Compratore, il quale si impegna a tenere il Venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo*”;

Articolo 17. Legge applicabile – Foro competente:

“(…) 17.2 *Per ogni controversia derivante dal Contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il foro di Milano; tuttavia, in deroga a quanto sopra, il Venditore avrà sempre la facoltà di adire il foro del Compratore*”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

6. In ordine ai contratti aventi ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, costituisce oggetto della presente valutazione la clausola contenuta nei “*Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler*” di seguito trascritta:

Articolo 5. Durata:

“(…) È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al contratto nel termine di almeno 60 giorni prima della data di scadenza per i contratti di durata fino a 24 mesi e di almeno 90 giorni per contratti di durata superiore a 24 mesi. (...)”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) *L'iter del procedimento*

a.1) **Attività preistruttoria e avvio del procedimento**

7. Secondo le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo, e in particolare alla luce della lettura della documentazione contrattuale fornita da Schindler in data 27 novembre 2012¹, in risposta ad una richiesta di informazioni preistruttoria del 14 novembre 2012², il 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento CV45 - *Schindler-contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Schindler.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) **Il procedimento**

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alla società Schindler, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 bis, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni del Codacons, in data 30 aprile 2013³ e dell'Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori-ANACAM (di seguito ANACAM), in data 6 maggio 2013⁴.

11. In data 23 maggio 2013⁵ e 19 giugno 2013⁶, sono pervenute le memorie di Schindler con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio. Schindler ha avuto accesso agli atti in data 29 maggio 2013.

12. In data 21 giugno 2013, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di Schindler⁷, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

¹ Doc. 2 del fascicolo istruttorio.

² Doc.1.

³ Doc. 6.

⁴ Doc. 7.

⁵ Doc. 5.

⁶ Doc. 13.

⁷ Doc. 14.

13. In data 24 giugno 2013, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 5 luglio 2013⁸, Schindler ha fatto pervenire una memoria conclusiva, successivamente integrata in data 9 luglio 2013⁹.

15. Con provvedimento del 24 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

16. Nel corso della consultazione, in data 30 aprile 2013, Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione in sede di avvio del procedimento.

17. In ordine all'articolo 4 delle *Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*, Codacons ritiene che la clausola si ponga in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettere b) e r), del Codice del Consumo.

18. Rispetto all'articolo 5 in tema di resa e spedizione, Codacons ha osservato che la clausola franco fabbrica comporta un'inammissibile limitazione di responsabilità del venditore nei confronti del compratore. Infatti, il venditore si impegna a trasportare il bene venduto, attribuendo i rischi del trasporto al consumatore, il quale potrebbe trovarsi nella situazione di ricevere un bene deteriorato e non aver azione nei confronti del venditore.

19. In merito all'articolo 12, Codacons ha rilevato che la garanzia di un anno prevista dal professionista è contraria a quanto disposto dalla normativa in tema di garanzia legale. Inoltre, il venditore limita la propria responsabilità civile per danni, al dolo e alla colpa grave. Tale previsione riveste carattere di vessatorietà nei confronti del consumatore, il quale ha diritto di avvalersi della garanzia indipendentemente dalla valutazione del grado di colpa del venditore.

20. In ordine alla clausola che regola il foro competente dettata dall'articolo 17 delle condizioni generali di fornitura, Codacons ha rilevato che essa è in contrasto con la disposizione dell'articolo 33 comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

21. Per quanto riguarda il contratto avente ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione (*“Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler”*), Codacons ha rappresentato la vessatorietà dell'articolo 5 in quanto si pone in contrasto con l'articolo 33, comma 2 lettera i), stabilendo un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione, suggerendo di prevedere trenta giorni per i contratti fino a ventiquattro mesi e sessanta giorni per i contratti di durata superiore a ventiquattro mesi.

22. Per quanto concerne le osservazioni presentate da ANACAM ad esito della consultazione, esse riguardano esclusivamente l'articolo 5 del contratto per il servizio di manutenzione degli impianti nella parte in cui viene previsto un termine per la disdetta di almeno sessanta giorni prima della data di scadenza - per i contratti di durata fino a ventiquattro mesi - o di almeno novanta giorni - per contratti di durata superiore a ventiquattro mesi.

ANACAM ha sottolineato che, ai fini di un'attenta e corretta gestione di una azienda di manutenzione, l'imprenditore deve poter programmare con sufficiente anticipo il fabbisogno di mezzi e di personale necessario per dare esecuzione ai contratti effettivamente in corso, e potere valutare se accettare o meno nuovi contratti (o comunque se adeguare i propri fattori della produzione) in relazione alla certezza su proroghe e disdette. Il preavviso di sessanta giorni prima

⁸ Doc. 16.

⁹ Doc. 17.

della data di scadenza - per i contratti di durata fino a ventiquattro mesi - o di almeno novanta giorni - per contratti di durata superiore a ventiquattro mesi, a fronte di un contratto di durata pluriennale, non costituisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, anche considerando che il legislatore ha previsto termini più lunghi rispetto ad altre ipotesi contrattuali¹⁰. Inoltre, a sostegno della non vessatorietà della clausola in questione, ANACAM ha osservato che il termine è previsto per entrambi i contraenti.

c) Le argomentazioni svolte da Schindler e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

23. Schindler ha rappresentato che le condizioni generali di contratto oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio sono destinate indifferentemente a consumatori, inclusi i condomini, e professionisti. Tuttavia, esse sono state redatte con riferimento ai rapporti con professionisti, quali costruttori e altri imprenditori del settore edile, di norma nell'ambito di complesse opere di ristrutturazione. In particolare, la *ratio* sottesa alle clausole relative alla consegna del prodotto (articolo 4) e in tema di garanzia (articolo 12) sarebbe dettata dall'esigenza di tutelare Schindler da eventuali azioni contrattuali nell'ambito dei rapporti intrattenuti con professionisti. La Parte ha fornito dei dati da cui emerge che, nei contratti per la fornitura di impianti di elevazione, soltanto una quota di circa il [0-10%]¹¹ del totale della clientela è rappresentata da consumatori. Per quanto concerne i contratti di manutenzione, la quota di clienti-consumatori è più elevata in quanto pari a circa il [50-60%].

24. Schindler ha sottolineato che nei rapporti con i consumatori non vi sarebbe stato alcun effetto pregiudizievole posto che le predette clausole non sarebbero state applicate in concreto. Al riguardo, la Parte ha evidenziato che la clausola relativa alla garanzia sarebbe applicata in maniera difforme da quanto previsto contrattualmente laddove sarebbe riconosciuto un periodo di garanzia pari a ventiquattro mesi come previsto dalla normativa rilevante non solo rispetto alla clientela *consumer*, ma anche nei rapporti con i professionisti.

25. Schindler non ha sviluppato alcuna ulteriore argomentazione con specifico riferimento alla clausola in tema di foro competente.

26. Con riferimento alla clausola relativa al rinnovo tacito del contratto (articolo 5 del contratto di manutenzione), la Parte ha rappresentato che essa non ha carattere vessatorio.

In proposito, Schindler ha indicato che la previsione del tacito rinnovo non può essere considerata di per se stessa vessatoria. Inoltre, ai fini della valutazione della congruità del termine, vanno tenute in considerazione le caratteristiche dell'attività di manutenzione degli ascensori e le esigenze dell'impresa che eroga tale servizio.

Infatti, i servizi di manutenzione sono oggetto di specifica regolazione e devono essere svolti da personale munito di apposite licenze anche in considerazione della necessità di assicurare

¹⁰ A titolo di esempio, ANACAM richiama le ipotesi di preavviso di dodici mesi per la disdetta delle locazioni non abitative della durata di sei anni e addirittura un preavviso di diciotto mesi se si riferiscono ad alberghi (art. 29 L. 392/78); di sei mesi per la disdetta delle locazioni abitative della durata di otto anni (art. 2 L. 431/98); di sei mesi per la disdetta dei contratti di assicurazione della durata oltre i dieci anni (secondo la vecchia dizione dell'art. 1899 c.c.) e di sessanta giorni per la disdetta dei contratti pluriennali.

¹¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

prontezza d'intervento in situazioni di emergenza. Pertanto, Schindler dispone di un'articolata organizzazione di personale qualificato, logistica e gestione dei pezzi di ricambio che richiede un'adeguata attività di pianificazione in virtù della durata pluriennale dei contratti stipulati.

La Parte ha fatto altresì presente che la durata del contratto viene determinata all'esito di una trattativa individuale ove il termine rappresenta un elemento di cui l'amministratore di condominio tiene conto ai fini della conclusione di un contratto. Infine, la clausola in esame è stata riformulata nel 2006 a seguito di un confronto con l'associazione Cittadinanza Attiva, riducendo l'originario termine di preavviso di dodici mesi agli attuali termini di sessanta giorni - per i contratti di durata fino a ventiquattro mesi - o di almeno novanta giorni - per contratti di durata superiore a ventiquattro mesi¹². Tale circostanza avrebbe ingenerato un legittimo affidamento sulla legittimità dell'adozione della clausola in esame.

27. Nell'ambito delle memorie pervenute in data 23 maggio 2013¹³, 19 giugno 2013¹⁴, 5 luglio 2013¹⁵ e, da ultimo, in data 9 luglio 2013¹⁶, Schindler ha prospettato la modifica delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 sia nei contratti di fornitura che nei contratti di manutenzione. Analoghe clausole presenti nel contratto di riparazione sono state oggetto dei medesimi interventi. Le modifiche saranno accompagnate da un'attività informativa nei confronti della clientela. In particolare, i clienti riceveranno una comunicazione scritta relativa alle modifiche adottate. Inoltre, Schindler ha rappresentato di aver sospeso in via spontanea e immediata l'applicazione delle clausole oggetto del presente procedimento in tutti i contratti pendenti con i consumatori a seguito della comunicazione di avvio del procedimento. Al riguardo, Schindler ha previsto la sottoscrizione da parte del contraente consumatore di un modulo aggiuntivo denominato dalla Parte "*Addendum alle condizioni generali di contratto per la fornitura e il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari*" che esclude l'applicazione delle clausole oggetto della comunicazione di avvio nei rapporti con clienti consumatori¹⁷. L'applicazione di tale modulo è comprovata da una comunicazione interna allegata alla memoria del 5 luglio 2013¹⁸.

28. La Parte ha fatto presente che l'adozione dei nuovi moduli contrattuali, in sostituzione di quelli recanti le clausole oggetto di istruttoria, farà seguito al provvedimento con il quale l'Autorità darà

¹² In allegato al doc. 2, la Parte ha depositato copia dell'accordo menzionato, intercorso fra Schindler e Cittadinanza Attiva. In particolare, si tratta di una scrittura privata redatta a seguito di un'azione giudiziale promossa da Cittadinanza Attiva dinanzi al Tribunale di Milano nel 2004 per far dichiarare la vessatorietà di clausole presenti nei contratti di Schindler e ottenere la conseguente inibitoria all'utilizzo delle stesse. A fronte della rinuncia all'azione, con il descritto accordo, Schindler si è impegnata ad effettuare alcune modifiche delle condizioni generali di contratto, fra cui anche quella relativa al termine per comunicare la disdetta, e a svolgere campagne informative sui contenuti dell'accordo presso la propria clientela.

¹³ Doc. 5.

¹⁴ Doc. 13.

¹⁵ Doc. 16.

¹⁶ Doc. 17.

¹⁷ Allegato 1 al Doc. 16. In particolare, l'articolo 3 del menzionato "*Addendum*" dispone quanto segue: "*le seguenti clausole contrattuali contenute nelle condizioni generali di contratto per la fornitura e il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari non trovano applicazione nei confronti dei clienti consumatori*". Segue la descrizione delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio.

¹⁸ Allegato 1 al Doc. 16 cit.. Si tratta di una *e-mail* interna di trasmissione dell'*addendum*. Con riferimento ad una richiesta di ordine da parte di una persona fisica non esercente attività di impresa, nella mail si avvisano i due centri aziendali preposti al trattamento degli ordini, della circostanza per cui alcune clausole contrattuali previste nei contratti standard di vendita di nuovi impianti e di ammodernamento degli elevatori esistenti non trovano applicazione nei confronti dei Clienti-Consumatori, per i quali vale, invece, l'*addendum* allegato alla *email*. In particolare, nella comunicazione è riportato quanto segue: "*Trattandosi di persona fisica non in esercizio di attività di impresa (consumatore), oltre alla nostra lettera d'ordine deve essere firmato il modulo allegato*".

atto dell'intervenuta eliminazione di tutti i profili di vessatorietà riscontrati nell'atto di avvio del procedimento.

29. In virtù delle predette iniziative e della circostanza che esse sarebbero idonee a rimuovere i profili di contestazione oggetto della comunicazione di avvio, la Parte ha auspicato l'archiviazione del procedimento, senza l'adozione del provvedimento finale o quantomeno la non pubblicazione dello stesso e del relativo estratto.

30. In ordine alle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari", la Parte ha innanzitutto rappresentato di voler modificare l'articolo 1 relativo all'oggetto del contratto contemplando espressamente fra i destinatari anche i consumatori persone fisiche e i condomini composti da consumatori¹⁹.

31. Per quanto concerne l'articolo 4 in tema di consegna del prodotto, è espressamente previsto che la clausola non si applica rispetto ai clienti consumatori nella parte relativa alle limitazioni di responsabilità, ma solo ai professionisti²⁰. Analoga modifica è stata prospettata anche con riferimento alla clausola in tema di resa e spedizione²¹ e di garanzia²².

¹⁹ "Oggetto del contratto

1.1 Il Contratto ha per oggetto la vendita dei Prodotti ed il montaggio degli stessi nei confronti di clienti "Consumatori" o "Professionisti", con personale diretto o indiretto qualificato a cura del Venditore, conformemente alle condizioni qui di seguito stabilite.

1.2 Nel contesto delle presenti condizioni generali:

- per "Prodotti" si intende l'insieme dei materiali che formano oggetto del singolo contratto di compravendita (in seguito denominato "il Contratto"), così come descritti nella conferma da parte del Venditore dell'ordine trasmesso al Compratore;

- per Clienti "Consumatori", si intendono le persone singole o in condominio, che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale o professionale eventualmente svolta. [sottolineatura aggiunta];

- per Clienti "Professionisti", si intendono le persone fisiche o giuridiche che agiscono nel quadro della propria attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e loro intermediari.

1.3 Le presenti condizioni generali si applicano quando le stesse sono state pattuite o richiamate dalle parti. Eventuali deroghe saranno valide solo se fatte per iscritto.

²⁰ "4.2 In caso di ritardo nella consegna dei Prodotti e/o nel montaggio degli stessi imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato nella misura dello 0,5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo per ogni settimana di ritardo e, comunque, entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo. Non daranno luogo ad alcun risarcimento del danno eventuali ritardi nella consegna parziale e/o totale dei materiali. Analogamente, il Compratore, in caso di inadempimento del Venditore, anche accertato giudizialmente e anche in ogni ipotesi di risoluzione del contratto per responsabilità del Venditore avrà diritto unicamente al risarcimento del danno effettivamente dimostrato nel limite massimo del 5% del prezzo della fornitura Ai sensi degli art. 2 e 3 del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), la presente clausola trova applicazione solo nei confronti dei Professionisti, e non trova applicazione nei riguardi dei Consumatori [sottolineatura aggiunta]".

²¹ "5.1 Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s'intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. Ai sensi degli art. 2 e 3 del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), la presente clausola trova applicazione solo nei confronti dei Professionisti, e non trova applicazione nei riguardi dei Consumatori[sottolineatura aggiunta].

5.2 Gli imballaggi normali sono compresi nel prezzo dei Prodotti. Eventuali imballaggi speciali dovranno essere concordati caso per caso e saranno fatturati distintamente.

5.3 I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore, presso lo stabilimento del Venditore. Ai sensi degli art. 2 e 3 del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), la presente clausola trova applicazione solo nei confronti dei Professionisti, e non trova applicazione nei riguardi dei Consumatori[sottolineatura aggiunta]".

²² 12. Garanzia – responsabilità per danni a terzi

12.1 Il Venditore garantisce la buona qualità e la buona costruzione dei prodotti obbligandosi, durante il periodo di garanzia in appresso specificato, a riparare o sostituire gratuitamente quelle parti che, per cattiva qualità del materiale o per difetto di lavorazione o per imperfetto montaggio (nel caso in cui questo sia stato da esso effettuato) si dimostrassero difettose, sempre che ciò non dipenda da naturale logoramento, da guasti causati da imperizia o negligenza del

32. Schindler ha altresì proceduto a modificare la clausola relativa al foro competente per le controversie, facendo salvo espressamente il foro esclusivo del consumatore²³.

33. Rispetto al contratto di manutenzione, la Parte ha prospettato di voler modificare il termine per comunicare la disdetta previsto nell'articolo 5, riducendolo a quarantacinque giorni senza prevedere distinzioni a seconda della durata del contratto²⁴. La Parte ha precisato che la modifica vale anche per i contratti pendenti, inclusi quelli per i quali siano eventualmente già decorsi i termini per la disdetta precedentemente previsti.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

34. La presente valutazione ha ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alla Parte che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è

Compratore, da sovraccarichi oltre i limiti contrattuali, da interventi non autorizzati dal Venditore, da manomissioni eseguite dal Compratore o da terzi, e sempre che le eventuali variazioni di tensione nella linea di alimentazione dell'impianto, all'arrivo all'interruttore del locale del macchinario o del quadro di manovra non superino in più o in meno il 5% del valore nominale. Ferme restando le disposizioni di cui agli artt. 128 e seguenti del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) per i Compratori-Consumatori, qualora per necessità costruttive o di trasporto si debba provvedere alla spedizione di macchine o apparecchiature smontate, il Venditore non assume alcuna garanzia per eventuali difetti derivanti da un montaggio eseguito da terzi[sottolineatura aggiunta].

12.2 Se non diversamente specificato, per i Compratori-Professionisti, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto di cui all'art. 11.4 e cessa allo scadere del termine anche se l'impianto non è stato, per qualsiasi ragione, messo in servizio. Per i Compratori-Consumatori, il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna dell'impianto di cui all'art. 11.4 e cessa allo scadere del termine anche se l'impianto non è stato, per qualsiasi ragione, messo in servizio[sottolineatura aggiunta].

Per le parti che il Venditore ha acquistato presso fornitori terzi varranno, nei confronti del Compratore Professionista [sottolineatura aggiunta], *le garanzie date al Venditore da tali fornitori.*

Ferme restando le disposizioni di cui agli articoli 128 e seguenti del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) per i Compratori-Consumatori, resta, in ogni caso, escluso dalla garanzia il normale logoramento di materiali e componenti soggetti ad usura, quali le parti elettromeccaniche in movimento (ad esempio, pattini, pulegge, rotelle scorrimento porte, ecc.) [sottolineatura aggiunta].

12.3 Le riparazioni e/o sostituzioni in garanzia saranno effettuate, a scelta del Venditore, presso le proprie officine o in quelle di terzi oppure sul posto. Per i lavori da eseguirsi sul posto il Compratore deve fornire, a sua cura e spese, al personale del Venditore i mezzi ed il personale ausiliario occorrenti, nonché tutte le opere accessorie, murarie, di fabbro, falegname, ecc. Le parti sostituite restano di proprietà del Venditore e dovranno essere restituite dal Compratore franco di ogni spesa. Tutti i trasporti relativi alle operazioni eseguite in garanzia hanno luogo a spese, rischio e pericolo del Compratore. E' inteso che l'intervento in garanzia da parte del Venditore è subordinato all'osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Compratore.

12.4 Il Venditore sarà tenuto, in caso di vizi, mancanza di qualità o difetti di conformità dei Prodotti, unicamente alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, alle condizioni stabilite nel presente articolo. E' inteso che l'obbligo suddetto è assorbente e sostitutivo delle garanzie o responsabilità di qualsiasi tipo previste per legge (ad es. per vizi, mancanza di qualità, o difetti di conformità dei Prodotti), ed esclude ogni altra responsabilità del Venditore (sia contrattuale che extracontrattuale) comunque riconducibile a difetti, mancanza di qualità o non conformità dei Prodotti forniti (ad es. risarcimento del danno per fermo dell'impianto, per sinistri, ecc.). Ai sensi degli art. 2 e 3 del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), la presente clausola trova applicazione solo nei confronti dei Professionisti, e non trova applicazione nei riguardi dei Consumatori[sottolineatura aggiunta].

12.5 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del Venditore, sia durante l'installazione dell'impianto che successivamente alla consegna dell'impianto, sarà a carico del Compratore, il quale si impegna a tenere il Venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo. Ai sensi degli art. 2 e 3 del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), la presente clausola trova applicazione solo nei confronti dei Compratori-Professionisti, e non trova applicazione nei riguardi dei Consumatori[sottolineatura aggiunta].

²³ “ 17.2 Per ogni controversia derivante dal Contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il Foro di Milano, fatto salvo il Foro esclusivo del Consumatore, e fatta salva la facoltà del Venditore di adire il Foro del Compratore-Professionista”.

²⁴ “È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al contratto nel termine di almeno 45 giorni prima della data di scadenza[sottolineatura aggiunta]. La disdetta dovrà essere comunicata a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo della branch di competenza indicato a pagina 2 del presente contratto”.

prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

35. Con riguardo a quanto rilevato dalla Parte nelle proprie difese circa la circostanza che non vi sarebbe un'applicazione concreta delle clausole oggetto della comunicazione di avvio nei rapporti con i consumatori, si osserva che nell'esercizio della competenza attribuita dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, l'Autorità non può che svolgere una valutazione astratta di clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, predisposti dai professionisti. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista in sede di esecuzione dei singoli contratti anche laddove esse siano in ipotesi difformi a quanto stabilito dalle predette condizioni generali di contratto, moduli, modelli o formulari. Giova altresì rilevare che nel tipizzare clausole che si presumono vessatorie, il comma 2 dell'art. 33 del Codice del Consumo considera le stesse vessatorie anche solo per l'oggetto, oltre che per gli eventuali effetti.

36. Quanto rilevato dalla Parte circa la *ratio* delle clausole in esame, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di consegna (articolo 4) e di garanzia (articolo 14), tese a disciplinare forniture di impianti nell'ambito di rapporti intrattenuti con clientela rappresentata da professionisti, quali le imprese edili, appare inconferente rispetto alla presente valutazione condotta nell'ambito della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie predisposte dai professionisti nei confronti dei consumatori ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo. Tale argomentazione dimostra anzi che nel predisporre le clausole contrattuali il professionista non aveva tenuto in considerazione la posizione dei consumatori oggetto della tutela sulle clausole vessatorie.

37. In proposito giova evidenziare che per giurisprudenza costante²⁵, il "condominio" tra consumatori è riconducibile nella definizione di "consumatore" di cui all'articolo 3 del Codice del Consumo, con conseguente applicabilità della disciplina sulle clausole vessatorie (artt.1469 *bis* e seguenti del Codice civile, poi trasfusi negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo).

38. Rispetto a quanto richiesto dalla Parte, in merito alla non adozione del presente provvedimento, si rileva che, ai sensi dell'articolo 21 del Regolamento, nell'ambito di istruttorie avviate in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie di cui all'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo non è prevista, quale possibile esito dell'istruttoria, l'archiviazione, ma solo l'accertamento o meno della vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Per quanto concerne la richiesta della Parte di non

²⁵ Si fa riferimento a Cass., Sez. III civ., 24 luglio 2001, n. 10086, in *Giust. civ., Mass.* 2001, 1456, secondo cui al contratto concluso con il professionista dall'amministratore del condominio – in quanto ente di gestione sfornito di personalità giuridica distinta da quella dei suoi partecipanti - si applicano, in presenza degli altri elementi previsti dalla legge, gli artt. 1469 *bis* ss. c.c. [ora artt.33 e segg. Codice consumo]. In senso conforme Cass., sez. III, n. 452/2005; si veda anche la giurisprudenza di merito, *ex multis*, Tribunale di Arezzo, sentenza del 14 febbraio 2012 secondo cui "*il condominio rientra a pieno titolo nello status giuridico di consumatore. Pur essendo, infatti, il contratto stipulato tra la società di manutenzione dell'ascensore e l'amministratore di condominio, quest'ultimo ha agito come mandatario con rappresentanza dei singoli condomini (...) ne consegue che essendo persone fisiche che agiscono, come nella specie, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, anche al contratto concluso dall'amministratore del condominio con il professionista, in presenza degli altri elementi previsti dalla legge, si applicano gli artt. 1469 *bis* ss.*"; in senso analogo anche Trib. di Bologna, 3.10.2000 (controversia in materia di ascensori), Trib. di Pescara, 28.2.2003, Trib. di Bari, sez. II, 24 settembre 2008, n. 2158.

disporre la pubblicazione dell'estratto sul sito istituzionale dell'Autorità e sul sito dello stesso operatore, occorre sottolineare che la misura della pubblicazione rappresenta un atto dovuto previsto espressamente dal legislatore *“in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori”*(art. 37 bis del Codice del Consumo) ed è l'unica misura che accompagna l'accertamento di vessatorietà svolto dall'Autorità all'esito di una sua istruttoria²⁶.

39. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare.

40. In proposito si rileva che sulla base di quanto indicato da ultimo nella memoria del 9 luglio 2013, al momento dell'adozione del presente provvedimento, Schindler ha fatto presente che l'adozione dei nuovi moduli contrattuali, in sostituzione di quelli recanti le clausole oggetto di istruttoria, farà seguito al provvedimento con il quale l'Autorità darà atto dell'intervenuta eliminazione di tutti i profili di vessatorietà riscontrati nell'atto di avvio del procedimento.

A. Clausole che escludono o limitano le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento e che prevedono limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna

41. Si ritiene che le disposizioni dell'articolo 4 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari”*, denominato *“Consegna dei prodotti”*, descritte al punto II del presente provvedimento e sulle quali è stata avviata l'istruttoria, sono tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

42. In particolare, la prima parte della clausola in esame limita il *quantum* del danno risarcibile nell'ipotesi del ritardo da parte del fornitore a valori predeterminati (*“0,5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo per ogni settimana di ritardo e, comunque, entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo”*). Inoltre, la seconda parte della clausola in esame, oltre ad escludere qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna, estende tale limitazione anche alle ipotesi di danno accertato giudizialmente e ad ogni ipotesi di risoluzione del contratto per responsabilità del venditore. Si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla normativa in tema di clausole vessatorie che configura come tali le ipotesi di esclusione e limitazione contrattuale della responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori.

43. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b*) del comma 2, dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

²⁶ Il comma 2 dell'articolo 37 bis prevede come dovuta, pertanto non discrezionale nell'an, una modalità di informazione del contenuto del provvedimento sul sito dell'Autorità e sul sito dell'operatore *“che adotta la clausola ritenuta vessatoria”*, lasciando un margine di discrezionalità soltanto in merito all'adozione eventuale di *“ogni altro mezzo ritenuto opportuno in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori a cura e spese dell'operatore”*.

44. Avendo Schindler prospettato la riformulazione della clausola nel senso della sua espressa non applicabilità ai rapporti con i consumatori, da ultimo nella memoria del 9 luglio 2013, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.1.2. Conclusione

45. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 4 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari”*, denominata *“Consegna dei prodotti”*, descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

46. Viceversa, la nuova versione dell'articolo 4 in esame, come rappresentata dalla Parte da ultimo nella memoria del 9 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo.

A.2.1 La clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto

47. In ordine alla clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto di cui all'articolo 5 delle medesime condizioni generali di fornitura, descritta al punto II del presente provvedimento, si ritiene che essa sia tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

48. La clausola in esame è volta a determinare un passaggio anticipato dei rischi inerenti al trasporto o all'integrità del bene in capo al consumatore acquirente ad un momento dell'esecuzione del rapporto contrattuale ove quest'ultimo non ne ha la disponibilità materiale. In particolare, rileva l'estensione di tale esclusione di responsabilità alle ipotesi in cui *“anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore”* e che *“I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore, presso lo stabilimento del Venditore. (...)”*. Per tali profili, la clausola in esame integra una clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita gli obblighi e la responsabilità del professionista nei confronti del consumatore in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

49. La previsione contrattuale in esame, inoltre, limita l'azionabilità dei diritti del consumatore sia nei confronti del venditore, sia nei confronti del trasportatore, soggetto terzo rispetto al contratto intercorrente tra Schindler e il consumatore, nel caso in cui la mancata consegna o il danno subito dalla *“merce”* derivino da fatti ad essi imputabili. Pertanto, tale clausola ha l'effetto di limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento e di sancire decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *r)* e *t)*, del Codice del Consumo.

50. Avendo Schindler prospettato nell'ambito della memoria del 9 luglio 2013 la riformulazione della clausola nel senso della non applicabilità ai rapporti di fornitura con consumatori, verranno

rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.2.2. Conclusione

51. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 5 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" denominata "Resa e spedizione del prodotto", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo ed è idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

52. Viceversa, la clausola in esame, nella nuova versione indicata dalla Parte da ultimo nella memoria del 9 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo.

A.3.1 Clausola relativa alla garanzia

53. Per quanto concerne le clausole di cui all'articolo 12 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari", indicate al punto II del presente provvedimento, si rileva che esse palesano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ai danni del consumatore con riferimento alla garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Nella clausola in esame non è correttamente riportata la garanzia legale di conformità, la cui durata viene espressamente limitata a dodici mesi, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 132 del Codice del Consumo²⁷.

54. La clausola in esame esclude l'obbligo di garanzia di conformità del professionista per le parti acquistate dal venditore da altri fornitori laddove l'articolo 128 e seguenti del Codice del Consumo, individuano come soggetto tenuto a fornire tale garanzia il venditore di beni di consumo a prescindere dalla circostanza che sia anche produttore degli stessi²⁸. Inoltre, l'articolo 12 esclude dall'oggetto dell'obbligo di garanzia i materiali e le parti soggette a logoramento. Infine, l'articolo 12.5 stabilisce una manleva a favore del venditore, escludendo espressamente ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipendano da dolo o colpa grave, sia durante l'installazione dell'impianto che successivamente alla consegna dell'impianto.

55. Analogamente a quanto rilevato per la clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna, si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla normativa in tema di clausole vessatorie che configura come tali ipotesi di limitazione di responsabilità.

56. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera b) del comma 2, dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché

²⁷ Di seguito si riporta il contenuto dell'articolo 132, comma 1, del Codice del Consumo: "Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene".

²⁸ Ai sensi del comma 2, lettera b) dell'articolo 128 "Ambito di applicazione e definizioni" è venditore "qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, utilizza i contratti di cui al comma 1".

Il comma 1 stabilisce che "Il presente capo disciplina taluni aspetti dei contratti di vendita e delle garanzie concernenti i beni di consumo. A tali fini ai contratti di vendita sono equiparati i contratti di permuta e di somministrazione nonché quelli di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre".

di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

57. Avendo Schindler prospettato la riformulazione del contenuto dell'articolo 12 nei termini indicati da ultimo nell'ambito della memoria del 9 luglio 2013, provvedendo a richiamare espressamente la disciplina in tema di garanzia legale di conformità e la durata di quest'ultima così come dettata per i compratori consumatori dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.3.2. Conclusione

58. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 12 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari”*, rubricato *“Garanzia – responsabilità per danni a terzi”*, descritte al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

59. Viceversa, la clausola in esame, nella versione indicata dalla Parte da ultimo nella memoria del 9 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

B. Clausola che impone come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

60. Per quanto concerne la clausola presente nell'articolo 17 delle *Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari* denominata *“Legge applicabile – Foro competente”*, descritta al punto II del presente provvedimento, che stabilisce come foro competente esclusivo quello di Milano invece del foro del consumatore, si osserva che, l'art. 33, comma 2, lettera u), prevede una presunzione di vessatorietà di siffatte clausole come da costante giurisprudenza²⁹. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcun valido elemento in senso contrario.

²⁹ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che *“La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta 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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...)”*. Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone *“al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a*

61. Alla luce di tali elementi, il contenuto dell'articolo 17 delle *Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari* è vessatorio rientrando nella fattispecie di cui alla lettera *u*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove indica in via esclusiva come competente il foro di Milano.

62. Avendo Schindler prospettato nell'ambito della memoria del 9 luglio 2013 la riformulazione della clausola in esame, nel senso di far salvo il foro del consumatore, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

B.1. Conclusione

63. Alla luce delle considerazioni svolte, l'articolo 17 delle *Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari* integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

64. Viceversa, la versione della clausola in esame, da ultimo prospettata nella memoria del 9 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

C. Clausola che stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

65. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata altresì contestata la clausola di cui all'articolo 5 del modello contrattuale denominato "*Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler*" che prevede il tacito rinnovo del contratto salvo disdetta da esercitarsi entro un termine di almeno sessanta giorni prima della data di scadenza per i contratti di durata fino a ventiquattro mesi e di almeno novanta giorni per contratti di durata superiore a ventiquattro mesi. Alla scadenza, i contratti la cui durata è compresa fra uno e tre anni, si intendono tacitamente rinnovati per un periodo pari alla durata originaria del contratto; per i contratti di durata superiore ai tre anni, il rinnovo tacito opererà per un periodo di tre anni (articolo 5 comma 3 delle condizioni generali di contratto).

66. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la "*natura del bene o del servizio oggetto del contratto*" e le "*altre clausole del contratto*", avuto riguardo alla previsione di cui all'articolo 34, comma 1, del Codice del Consumo.

67. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti similari) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge - eseguiti 2 volte all'anno ovvero con cadenza semestrale ex D.P.R. 20 aprile 1999, n.162 - e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato dell'impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

68. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche, la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare principalmente dettato nell'interesse del professionista predisponente non solo per organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile della clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l'onere di

rinunziare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]". Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui "Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse".

attivarsi ben prima dei sessanta/novanta giorni previsti contrattualmente non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

69. In ordine all'eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo le clausole contrattuali di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta, evidenziando che tali clausole siano *“solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l'assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell'intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto”*³⁰.

70. È utile altresì richiamare la posizione assunta in merito al tipo di clausola in esame anche dalla Camera di Commercio di Roma³¹, la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori (*“Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale”*) in cui, in relazione alla clausola relativa al rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo³².

71. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle *“altre clausole del contratto”*, si evidenzia che le condizioni generali di fornitura del servizio di Schindler contemplano disposizioni che nel loro complesso hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano le clausole contrattuali di Schindler in cui è previsto il rinnovo tacito per un periodo uguale a quello originario (e di tre anni per quelli di durata superiore) nonché il pagamento di una penale per la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente. Inoltre, nelle condizioni generali di fornitura di Schindler non si rinvengono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta di sessanta/novanta giorni antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo senza penali.

³⁰ Corte di Appello di Roma, sentenza del 7 maggio 2002.

³¹ Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio *“svolgono”* le funzioni e i compiti di *“predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti”* (lett. h) e *“promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti”* (lett. i).

³² Cfr. nota a piè riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente *link* http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

72. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta pari, a seconda della tipologia dei contratti, a sessanta o novanta giorni previsto per contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale assume particolare rilievo l'onere gravante sul consumatore, di attivarsi con notevole anticipo rispetto alla scadenza contrattuale – in relazione ad un contratto di durata limitata e caratterizzato da una frequenza di interventi obbligatori semestrali – e comunque ben prima del predetto termine di sessanta (novanta) per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale, per reperire eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto, nonché per comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Rileva altresì, come detto, la previsione di penali in caso di recesso anticipato dal contratto, una volta che questi sia stato tacitamente rinnovato.

73. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza³³, per i contratti di durata annuale un termine per la disdetta di sessanta giorni, tenuto conto delle altre clausole del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l'applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvergano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso senza penali.

74. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta previsto nei contratti di manutenzione di ascensori di durata pluriennale occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del correlato interesse dello stesso a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale.

75. Alla luce di queste considerazioni, un termine per la disdetta di sessanta giorni previsto per i contratti di durata pluriennale³⁴ – diversamente dai contratti annuali – non risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, in quanto non appare idoneo a determinare un sensibile squilibrio ai danni del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

76. Ad analoghe conclusioni non può invece pervenirsi in relazione ai contratti di manutenzione pluriennali adottati da Schindler che prevedono un termine per la disdetta di novanta giorni, per quelli di durata superiore a due anni, termine che, pertanto, appare vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *i*), del Codice del Consumo; ciò in ragione dell'eccessivo anticipo con cui il consumatore deve attivarsi per evitare il rinnovo tacito del contratto, della durata pluriennale di tale rinnovo e dell'applicazione di penali anch'esse paramtrate su una durata pluriennale del rapporto, in assenza di clausole che consentano il recesso del consumatore dal contratto rinnovato con congruo preavviso e senza penali. Fattori questi che complessivamente considerati appaiono

³³ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento Federativo democratico c. Soc. Telecom Italia Mobile, *Gius 2000*, 2396), secondo cui sono vessatorie ex art.1469 *sexies* c.c. le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

³⁴ Nel caso di specie, occorre rilevare che, sulla base della lettura del comma 3 dell'articolo 5 delle condizioni generali del contratto di assistenza, Schindler prevede un termine di disdetta pari a sessanta giorni per contratti di durata sino a ventiquattro mesi.

limitare eccessivamente la possibilità per il consumatore di rivolgersi – all'approssimarsi della scadenza del contratto – ad altri operatori che offrono sul mercato condizioni economicamente e/o qualitativamente più vantaggiose per la medesima tipologia di servizi.

77. Con riferimento a quanto prospettato dalla Parte nelle proprie difese circa la sussistenza di esigenze organizzative interne che giustificerebbero la previsione di predetti termini, si ritiene che tali argomentazioni – per le ragioni sopra rappresentate – siano solo parzialmente fondate, essendo espressione di un interesse dell'impresa da contemperare con l'interesse del consumatore a poter valutare la convenienza della continuazione del rapporto piuttosto che scegliere di passare ad altro professionista operante sul mercato. Si osserva, inoltre, che ANACAM in sede di consultazione ha argomentato sulla non vessatorietà del termine di sessanta giorni rispetto a contratti di manutenzione di durata pluriennale, e non di durata annuale.

78. Non è condivisibile quanto argomentato da Schindler circa la circostanza che la clausola oggetto di contestazione sarebbe stata confermata a seguito di accordi intercorsi con l'associazione di consumatori Cittadinanzattiva. In proposito, rilevano, per un verso, le competenze attribuite all'Autorità dal Codice del Consumo in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie; per altro verso la natura transattiva di tale accordo, nonché la diversa indicazione contenuta nel contratto-tipo elaborato dalla Camera di Commercio di Roma. Inoltre, anche a mente dell'articolo 34, comma 3, del Codice del Consumo, nessuna efficacia esimente può essere ricondotta all'obbligo di osservare impegni contrattuali assunti con associazioni dei consumatori.

79. Nell'ambito della memoria del 4 luglio 2013, Schindler ha rappresentato che la clausola sarà riformulata prevedendo un termine unico di quarantacinque giorni per la disdetta per i rapporti - a prescindere dalla loro durata - con consumatori, inclusi i condomini. Tale modifica riduce in maniera significativa il termine per la disdetta anche con riguardo ai contratti di durata annuale e risulta idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento tanto con riferimento ai contratti di durata annuale quanto a quelli di durata pluriennale, laddove è prevista la riduzione del termine di disdetta ben al di sotto dei sessanta giorni per tutti i contratti a prescindere dalla loro durata.

C.1. Conclusione.

80. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola in esame contenuta nell'articolo 5 del modello contrattuale denominato "*Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler*", laddove essa prevede un termine di disdetta di sessanta giorni e trova applicazione in contratti di durata annuale, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

81. Del pari, la predetta clausola contenuta nell'articolo 5 del modello contrattuale denominato "*Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler*", laddove essa prevede un termine di disdetta di novanta giorni in relazione a contratti di durata pluriennale, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

82. Viceversa, la clausola in esame, nella versione prospettata nella memoria del 4 luglio 2013, prevedendo un termine di disdetta pari a quarantacinque giorni per tutti i contratti a prescindere

dalla loro durata, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *i*), *r*), *t*) e *u*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Schindler abbia la durata di venti giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di Schindler, denominata “Consegna dei prodotti” descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 5 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di Schindler, denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di Schindler, denominata “Garanzia – responsabilità per danni a terzi”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che l'articolo 17 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*”, denominata “Legge applicabile – Foro competente” di Schindler, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui all'articolo 5 dei “*Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler*” di Schindler, denominata “Durata”, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti di manutenzione annuali, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai

sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui all'articolo 5 dei “*Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler*” di Schindler, denominata “Durata”, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti di manutenzione pluriennali e limitatamente alla previsione di un termine di disdetta di novanta giorni, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società Schindler S.p.a. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.schindler.com con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito www.schindler.com.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

CV45 - SCHINDLER-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 24542

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV45 - Schindler-contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Schindler S.p.A. (di seguito Schindler).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di nuovi impianti

[OMISSIS]

Articolo 4. Consegna dei prodotti:

"(...) 4.2 In caso di ritardo nella consegna dei Prodotti e/o nel montaggio degli stessi imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato nella misura dello 0,5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo per ogni settimana di ritardo e, comunque, entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti e del singolo impianto montato in ritardo. Non daranno luogo ad alcun risarcimento del danno eventuali ritardi nella consegna parziale e/o totale dei materiali. Analogamente, il Compratore, in caso di inadempimento del Venditore, anche accertato giudizialmente e anche in ogni ipotesi di risoluzione del contratto per responsabilità del Venditore avrà diritto unicamente al risarcimento del danno effettivamente dimostrato nel limite massimo del 5% del prezzo della fornitura. (...) 4.4 Il pagamento delle somme indicate all'art. 4.2 esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei Prodotti";

Articolo 5. Resa e spedizione – Riserva di proprietà:

"5.1 Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s'intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. (...) 5.3 I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore, presso lo stabilimento del Venditore. (...)";

Articolo 12. Garanzia – responsabilità per danni a terzi:

“(…) 12.2 Se non diversamente specificato, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell’impianto di cui all’art. 11.4 e cessa allo scadere del termine anche se l’impianto non è stato, per qualsiasi ragione, messo in servizio. Per le Parti che il Venditore ha acquistato da altri fornitori varranno, nei confronti del Compratore, le garanzie date al Venditore da tali fornitori. Sono esclusi dalla garanzia i materiali e le parti soggette a logoramento quali, ad esempio, le funi. (…)

12.5 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del Venditore, sia durante l’installazione dell’impianto che successivamente alla consegna dell’impianto, sarà a carico del Compratore, il quale si impegna a tenere il Venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo”;

Articolo 17. Legge applicabile – Foro competente:

“(…) 17.2 Per ogni controversia derivante dal Contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il foro di Milano; tuttavia, in deroga a quanto sopra, il Venditore avrà sempre la facoltà di adire il foro del Compratore”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

[OMISSIS]

Articolo 5. Durata

“(…) E’ fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al contratto nel termine di almeno 60 giorni prima della data di scadenza per i contratti di durata fino a 24 mesi e di almeno 90 giorni per contratti di durata superiore a 24 mesi. (…)

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui all’articolo 4 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di Schindler, denominata “Consegna dei prodotti” descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all’articolo 5 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di Schindler, denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all’articolo 12 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di Schindler, denominata “Garanzia – responsabilità per danni a terzi”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una

fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che l'articolo 17 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari", denominata "Legge applicabile – Foro competente" di Schindler, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui all'articolo 5 dei "Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler" di Schindler, denominata "Durata", descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti di manutenzione annuali, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui all'articolo 5 dei "Termini e condizioni del contratto di assistenza Schindler" di Schindler, denominata "Durata", descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti di manutenzione pluriennali e limitatamente alla previsione di un termine di disdetta di 90 giorni, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]

CV46 - M.I.A.-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 24543

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 24 luglio 2013, con il quale ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Manutenzione Installazione Ascensori S.p.A. (di seguito, MIA), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo. MIA è attiva nella commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili) e nei servizi di manutenzione degli stessi.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

3. In particolare, le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei moduli contrattuali predisposti da MIA aventi ad oggetto:

- a) la commercializzazione e installazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili), la riparazione e modernizzazione di tali impianti;
- b) l'erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione in uso presso MIA e le società da essa partecipate.

4. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti standard conclusi da MIA e dalle società da essa controllate con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori.

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione

5. Per quanto riguarda i contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di nuovi impianti, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle “Condizioni generali di fornitura” di seguito trascritte:

Lettera d) Consegna del prodotto:

“In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, in nessun caso il committente potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, per un importo superiore al 10% (dieci per cento) del prezzo contrattuale del prodotto consegnato in ritardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore, il pagamento delle somme precedentemente indicate esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna del Prodotto”;

Lettera e) Resa e Spedizione:

“Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali si intende franco fabbrica (secondo gli INCOTERMS 1990) e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del venditore. I rischi del trasporto e la proprietà dei Materiali passano al committente al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)”;

Lettera m) Garanzia:

“Se non diversamente specificato nelle CPF, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell’impianto. (...) Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore (...) il Venditore sarà tenuto unicamente alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, alle condizioni stabilite nel presente articolo restando esclusa ogni altra responsabilità dello stesso per qualsivoglia titolo, anche di risarcimento danni”;

Lettera q) Gerarchia delle fonti – Legge regolatrice – Foro:

“Per ogni controversia nascente dall’interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali e dal rapporto contrattuale da esse regolato sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Bologna”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

6. In ordine ai contratti aventi ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle condizioni generali di contratto di seguito trascritte:

Articolo 4 – Durata del contratto:

“Il presente contratto si intende tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata originaria, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi a mezzo raccomandata R.R. almeno 60 giorni prima della scadenza. (...)”;

Articolo 16 – Foro competente e controversie:

“Per eventuali controversie nascenti dal presente contratto le Parti riconoscono l’esclusiva competenza del Foro di Bologna”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

7. Secondo le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare alla luce della lettura della documentazione contrattuale fornita da MIA in data 30 novembre 2012, 23 e 30 gennaio 2013 e in data 8 febbraio 2013¹, in risposta a due richieste di informazioni preistruttorie rispettivamente del 14 novembre 2012 e 23 gennaio 2013², il 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV46 - M.I.A. - Contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società MIA.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, potevano essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alla società MIA, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni del Codacons, in data 30 aprile 2013³, e dell'Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori-ANACAM (di seguito, ANACAM), in data 6 maggio 2013⁴.

11. In data 12 aprile 2013⁵, 21 giugno 2013⁶ e 8 luglio 2013⁷, sono pervenute le memorie di MIA con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013. MIA ha avuto accesso agli atti in data 8 maggio 2013.

12. In data 24 giugno 2013, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

13. Con provvedimento del 31 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

14. Nel corso della consultazione, in data 30 aprile 2013, Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione in sede di avvio del procedimento.

¹ Docc.4-5-6 del fascicolo istruttorio.

² Docc.1-3.

³ Doc. 13.

⁴ Doc. 14.

⁵ Doc. 12.

⁶ Doc. 17

⁷ Doc. 19.

15. In ordine alla lettera *d*), delle “*Condizioni generali di fornitura*”, Codacons ritiene che la clausola si ponga in contrasto con l’articolo 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

16. Rispetto alla lettera *e*) delle “*Condizioni generali di fornitura*” in tema di resa e spedizione, Codacons ha osservato che la clausola “franco fabbrica” comporta un’inammissibile limitazione di responsabilità del venditore nei confronti del consumatore compratore. Infatti, il venditore si impegna a trasportare il bene venduto, attribuendo i rischi del trasporto al consumatore, il quale potrebbe trovarsi nella situazione di ricevere un bene deteriorato e non aver azione nei confronti del venditore.

17. In merito alla lettera *m*), delle “*Condizioni generali di fornitura*”, avente ad oggetto la garanzia, Codacons ha rilevato che la garanzia di un anno prevista dal professionista è contraria a quanto disposto dalla normativa in tema di garanzia legale. Inoltre, il venditore limita la propria responsabilità civile per danni, al dolo e alla colpa grave. Tale previsione riveste carattere di vessatorietà nei confronti del consumatore, il quale ha diritto di avvalersi della garanzia indipendentemente dalla valutazione dell’atteggiamento soggettivo del venditore ed ha diritto non solo alla riparazione e/o sostituzione, ma anche alla riduzione e/o restituzione del prezzo nel caso in cui la riparazione/sostituzione non sia possibile.

18. In ordine alla clausola che regola il foro competente dettata dalla lettera *q*), delle “*Condizioni generali di fornitura*” e all’analoga clausola di cui all’articolo 16 del contratto di manutenzione, Codacons ha rilevato che esse sono in contrasto con la disposizione dell’articolo 33 comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

19. Per quanto riguarda il contratto avente ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, Codacons ha rilevato la vessatorietà dell’articolo 4 in quanto si pone in contrasto con l’articolo 33, comma 2 lettera *i*), del Codice del Consumo, stabilendo un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la sua tacita proroga o rinnovazione.

20. Per quanto concerne le osservazioni presentate da ANACAM nel corso della consultazione, esse riguardano esclusivamente l’articolo 4 del contratto per il servizio di manutenzione degli impianti, nella parte in cui viene stabilito un termine di sessanta giorni prima della scadenza contrattuale per la valida comunicazione della volontà di non rinnovare il contratto, rilevando la non vessatorietà di tale clausola.

In proposito, ANACAM ha sottolineato che, ai fini di un’attenta e corretta gestione di una azienda di manutenzione, l’imprenditore deve poter programmare con sufficiente anticipo il fabbisogno di mezzi e di personale necessario per dare esecuzione ai contratti in corso, nonché poter valutare se accettare o meno nuovi contratti (o comunque se adeguare i propri fattori della produzione) in relazione alla certezza su proroghe e disdette. Il preavviso di sessanta giorni, a fronte di un contratto di durata pluriennale, non costituisce, secondo ANACAM, un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, anche considerando che il legislatore ha previsto termini più lunghi rispetto ad altre tipologie contrattuali⁸. Inoltre, a sostegno della non vessatorietà

⁸ A titolo di esempio, ANACAM richiama il preavviso di dodici mesi per la disdetta delle locazioni non abitative della durata di sei anni e addirittura di diciotto mesi se si riferiscono ad alberghi (art. 29 L. 392/78); di sei mesi per la disdetta delle locazioni abitative della durata di otto anni (art. 2 L. 431/98); di sei mesi per la disdetta dei contratti di assicurazione

della clausola in questione, ANACAM ha osservato che il termine è previsto per entrambi i contraenti.

c) Le argomentazioni svolte da MIA e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

21. In via preliminare, MIA ha osservato che le clausole oggetto di contestazione non sarebbero oggetto di un'imposizione unilaterale da parte di MIA. Secondo MIA, le relazioni commerciali con la clientela si instaurano ad esito di un processo di negoziazione tra le parti che origina da una proposta unilaterale di MIA. Tale negoziazione riguarderebbe anche le clausole oggetto del procedimento.

22. Al riguardo, rispetto ai contratti di fornitura di nuovi impianti, in ordine alla garanzia, la Parte ha richiamato la circostanza che il termine in cui essa è riconosciuta verrebbe prolungato in concreto sino a due anni ed in alcuni casi anche ad un periodo superiore, pari a cinque anni.

Più in generale, tali contratti sono oggetto di trattativa con i singoli clienti, che hanno la possibilità di chiedere una variazione rispetto alle condizioni proposte da MIA con particolare riferimento alle condizioni di pagamento. Al riguardo, la Parte ha richiamato la documentazione depositata in allegato alla nota pervenuta in data 8 febbraio 2013⁹ in risposta alle richieste di informazioni degli Uffici¹⁰, ove la conferma che le condizioni di pagamento sono oggetto di trattativa emergerebbe dall'indicazione dell'accettazione da parte del cliente con la seguente dizione “*con la correzione alle condizioni di pagamento concordate*”.

23. Negli [0-100]¹¹ contratti di manutenzione conclusi con clienti privati e condomini nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2012 e il 25 marzo 2013, in [0-30] casi le clausole sarebbero state modificate. Oggetto di modifica in sede di trattativa sarebbero state, fra l'altro, le clausole relative al termine di durata iniziale del contratto e al rinnovo. Inoltre, sarebbero state modificate le clausole relative alla fatturazione, alle condizioni di pagamento e ad altre condizioni economiche del contratto.

24. Sulle singole clausole, con riferimento alla lettera d) “Consegna del prodotto” delle “*Condizioni generali di fornitura*”, MIA ha osservato che la previsione di un limite massimo nella quantificazione del danno risarcibile nell'ipotesi di ritardo nella consegna ha lo scopo di commisurare l'eventuale richiesta di risarcimento al valore dell'impianto fornito, senza pregiudizio per altre azioni. Sul punto, la Parte ha sottolineato che i contratti di fornitura degli ascensori vengono stipulati nell'ambito di più ampi contratti di costruzione e ammodernamento di edifici ove il valore medio del contratto di costruzione è ben più elevato della fornitura dell'impianto. In assenza di una tale limitazione del danno risarcibile, MIA sarebbe esposta ad azioni per danni che, se commisurate al valore complessivo della commessa, supererebbero di gran lunga il valore dell'impianto fornito. In ogni caso, la limitazione al 10% del danno risarcibile nella sola ipotesi di ritardo nella consegna non sarebbe tale da determinare un significativo squilibrio ai sensi dell'articolo 33 del Codice del Consumo.

25. Per quanto concerne la clausola in tema di “Resa e Spedizione” (Lettera e), la Parte ha sottolineato che essa non pregiudica in alcun modo, né limita la capacità dell'utente di proporre le

della durata oltre i dieci anni (secondo la vecchia dizione dell'art. 1899 c.c.) e di sessanta giorni per la disdetta dei contratti pluriennali.

⁹ Doc. 6, pag. 8.

¹⁰ Docc. 1 e 3.

¹¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

azioni qualora il bene presenti vizi strutturali che lo rendano inutilizzabile o che comunque ne diminuiscano il valore. La *ratio* della clausola risiederebbe nella circostanza che, una volta consegnato il bene all'acquirente, di solito presso il cantiere dell'edificio in cui andrà installato, il venditore non ha più la possibilità di controllare il prodotto che potrebbe subire danneggiamenti indipendentemente dalla sua volontà. Di qui la piena legittimità di una clausola che sancisce il passaggio immediato del rischio a carico del compratore.

26. In ordine alla clausola in tema di "Garanzia" (Lettera m), MIA ha sottolineato che il termine di due anni ivi previsto nelle "*Condizioni generali di fornitura*" sarebbe riferito ad una garanzia convenzionale che il produttore offre volontariamente alla propria clientela. Tale previsione non inciderebbe sulla garanzia legale di conformità che viene assicurata ai clienti consumatori nei termini previsti dalla normativa nazionale rilevante. MIA ha previsto una durata convenzionale di dodici mesi, in quanto in base alla normativa generale, gli impianti sono soggetti a due visite all'anno per manutenzione. Qualsiasi vizio dell'impianto sarebbe riscontrato immediatamente e in ogni caso già nei primi dodici mesi di funzionamento.

27. Per quanto concerne i contratti di manutenzione, in ordine alla clausola relativa al termine di preavviso, MIA ha rappresentato che la durata media dei contratti da essa stipulati anche attraverso le proprie controllate è ricompresa tra i [0-36] mesi e i [0-48] mesi. In ottemperanza a quanto previsto dal D.P.R. n. 162/99¹², vengono effettuati due interventi di revisione e manutenzione con cadenza semestrale. In ragione delle caratteristiche dell'impianto, del traffico sopportato e della tipologia di edificio, gli interventi sono effettuati con una frequenza anche maggiore fino ad arrivare a dodici visite annuali.

Ciò posto, per poter programmare l'attività ordinaria di manutenzione, MIA ha sottolineato la necessità di essere informata il prima possibile dell'intenzione di recedere dal contratto. Infatti, richiamando sul punto le osservazioni svolte da ANACAM in sede di consultazione, la programmazione degli interventi di manutenzione richiede una complessa organizzazione delle risorse e del personale in ragione del numero e dell'ubicazione degli impianti interessati. Tali elementi giustificerebbero la previsione di un termine di preavviso pari a sessanta giorni antecedenti alla scadenza del contratto. Pin generale, la valutazione della clausola in esame dovrebbe sottendere a un giudizio di proporzionalità tra la durata del contratto e la lunghezza del termine di preavviso per la disdetta.

28. La Parte ha altresì rilevato che la previsione di un termine di sessanta giorni è conforme alla prassi del settore ove sono previsti termini di preavviso di sessanta giorni nel caso di contratti di breve durata e di novanta giorni per contratti più lunghi. Infine, la previsione di un termine lungo di disdetta si pone in un'ottica di tutela per la clientela nella misura in cui offre la possibilità al cliente consumatore di reperire sul mercato in un tempo congruo un nuovo operatore.

29. Per quanto concerne le clausole che prevedono come competente in via esclusiva il foro di Bologna, previste nelle condizioni generali di contratto di fornitura (lettera q) e nel contratto di manutenzione (articolo 16), la Parte ha rilevato che esse riflettono l'originario perimetro

¹² D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162 "Testo coordinato con le disposizioni del D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 214" Norme per l'attuazione delle direttive 95/16/CE e 2006/42/CE (Ascensori e Montacarichi), pubblicato in G.U. 292 del 15.12.2010.

territoriale dell'attività di MIA e, in quanto non oggetto di contestazione nel corso del tempo, non sono mai state modificate divenendo elemento di una prassi commerciale dell'impresa.

MIA ha, inoltre, sottolineato che la lettera u) dell'articolo 33 del Codice del Consumo, lungi dal prevedere una fattispecie di foro esclusivo e inderogabile con riferimento al luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, lascia la possibilità alle parti di individuare un foro diverso tramite trattativa. Posto che i contratti di MIA sarebbero sempre oggetto di negoziazione, la semplice indicazione di un foro competente diverso da quello del consumatore non varrebbe come indice di vessatorietà.

30. Nel corso del procedimento, in risposta alle richieste di informazioni degli Uffici, MIA ha prodotto alcuni dati relativi al numero dei contratti di fornitura e di manutenzione sottoscritti con clientela *consumer* (persone fisiche e condomini) e dei reclami relativi alle clausole oggetto della presente valutazione. Dalla lettura dei dati forniti, emerge che, rispetto al totale dei contratti sottoscritti, le percentuali di contratti con consumatori e di reclami complessivi, peraltro per aspetti non attinenti alle clausole in esame, sarebbero inferiori a [0-5%].

31. Nell'ambito della memoria pervenuta in data 21 giugno 2013¹³ e da ultimo nella memoria dell'8 luglio 2013¹⁴, MIA ha prospettato la modifica delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013.

In particolare, MIA ha rappresentato che intende modificare le “*Condizioni generali di fornitura*” e le condizioni generali di contratto dei servizi di manutenzione applicabili esclusivamente ai clienti consumatori inclusi anche i condomini tra consumatori. La Parte ha sottolineato che tale iniziativa sarà implementata con l'obiettivo di rimuovere le criticità sollevate nella comunicazione di avvio del presente procedimento senza che ciò rappresenti riconoscimento delle contestazioni sollevate.

32. In ordine alla lettera d) delle “*Condizioni generali di fornitura*” destinate ai consumatori, in tema di “*Consegna del prodotto*”, la Parte ha rappresentato che procederà all'eliminazione del paragrafo oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio¹⁵. La modifica ha lo scopo di rendere più aderenti le “*Condizioni generali di fornitura*” alla specificità del rapporto MIA/cliente-consumatore con l'eliminazione di quelle previsioni contrattuali che appaiono più propriamente imputabili al rapporto tra MIA e le proprie controparti commerciali.

33. Rispetto alla clausola di cui alla lettera e), relativa a “*Resa e Spedizioni*”, delle “*Condizioni generali di fornitura*” destinate ai consumatori, il paragrafo oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio¹⁶ sarà riformulato con il seguente tenore: “*Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali è a cura del venditore*”. La nuova formulazione, limitandosi a sancire che la consegna sarà effettuata a cura del venditore, esclude che possa essere letta come idonea a determinare il passaggio del rischio connesso al trasporto a carico del consumatore ovvero a limitarne la libertà contrattuale.

¹³ Doc. 17.

¹⁴ Doc. 19.

¹⁵ “*In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, in nessun caso il committente potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, per un importo superiore al 10% (dieci per cento) del prezzo contrattuale del prodotto consegnato in ritardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore, il pagamento delle somme precedentemente indicate esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna del Prodotto*”

¹⁶ “*Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali si intende franco fabbrica (secondo gli INCOTERMS 1990) e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del venditore. I rischi del trasporto e la proprietà dei Materiali passano al committente al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)*”.

34. In merito alla lettera m) “Garanzia” delle “Condizioni generali di fornitura” destinate ai consumatori, MIA ha prospettato di modificare la formulazione in uso richiamando la disciplina in tema di garanzia legale anche relativamente al termine di garanzia¹⁷.

Inoltre, si procederà a riformulare la clausola, eliminando il paragrafo relativo alla limitazione di responsabilità alle sole ipotesi di dolo e colpa grave e al *quantum* del danno risarcibile¹⁸.

35. Per quanto concerne le clausole relative all’individuazione del foro competente sulle controversie relative ai contratti di fornitura e riparazione (lettera q) e ai contratti di manutenzione (articolo 16), la Parte ha prospettato di modificarne il contenuto, rinviando alle rilevanti disposizioni normative per la determinazione del foro competente, ed in particolare a quanto previsto dall’articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo¹⁹.

36. Infine, MIA ha prospettato la modifica dell’articolo 4 delle condizioni generali di contratto applicate alla fornitura dei servizi di manutenzione, riducendo il preavviso a quarantacinque giorni. La clausola sarà riformulata come segue: “*Il presente contratto si intende tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata originaria, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi a mezzo raccomandata R.R. almeno 45 giorni prima della scadenza*”.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

37. La presente valutazione ha ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alla Parte che, per le clausole riconducibili all’elenco di cui all’articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell’onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

38. In via preliminare, per quanto concerne l’argomentazione sviluppata da MIA in merito alla circostanza che le clausole oggetto di contestazione sarebbero oggetto di trattativa individuale con il contraente, si osserva che nell’esercizio della competenza attribuita dall’articolo 37 bis del

¹⁷ “In conformità a quanto previsto dall’art. 128 e seguenti del Codice del Consumo, il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna dell’impianto”

¹⁸ In particolare, la nuova versione della lettera m) delle “condizioni generali di fornitura” rappresentata da MIA è del seguente tenore: “*Il venditore garantisce la buona qualità e la buona costruzione dei prodotti obbligandosi, durante il periodo di garanzia in appresso specificato, a riparare o sostituire gratuitamente quelle parti che, per cattiva qualità del materiale o per difetto di lavorazione o per imperfetto Montaggio si dimostrassero difettose, sempre che ciò non dipenda da naturale logoramento, da guasti causati da imperizia o negligenza del committente o di terzi, da sovraccarichi oltre i limiti contrattuali e sempre che le eventuali variazioni di tensione nella linea di alimentazione dell’impianto, all’arrivo all’interruttore dal locale del macchinario non superino in più o in meno il 5% del valore nominale. In conformità a quanto previsto dall’art. 128 e seguenti del Codice del Consumo, il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna dell’impianto. Le riparazioni e/o sostituzioni in garanzia saranno effettuate, a scelta del Venditore presso le proprie officine o in quelle di terzi oppure sul posto. Le parti sostituite restano di proprietà del Venditore e dovranno essere restituite dal Committente*”

¹⁹ La nuova formulazione della lettera q) delle “Condizioni generali di fornitura” sarà la seguente “*Per ogni controversia nascente dall’interpretazione ed esecuzione delle presenti condizioni generali e del rapporto contrattuale da esso regolato, salvo diversamente concordato dalle parti, il foro competente sarà individuato conformemente alle rilevanti disposizioni normative ed in particolare a quanto all’art. 33, comma 2, lett. u) del Codice del Consumo*”.

La formulazione dell’articolo 16 sarà la seguente “*Per eventuali controversie nascenti dal presente contratto il Foro competente sarà individuato conformemente alle rilevanti disposizioni normative e in particolare a quanto previsto dall’art.33, comma 2, let.u) del Codice del Consumo*”.

Codice del Consumo, l'Autorità non può che svolgere una valutazione in astratto di clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari predisposti dai professionisti. Nel caso di specie, rileva la predisposizione da parte di MIA di "Condizioni generali di fornitura" e di condizioni standard del contratto di manutenzione con clausole destinate a regolare in maniera preventiva e seriale i rapporti con i propri clienti - consumatori.

Tale elemento legittima l'intervento dell'Autorità ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo.

39. Analoghe considerazioni valgono con riferimento all'asserita assenza di reclami rispetto alle clausole oggetto della presente valutazione, non rilevando parimenti il prospettato mancato impatto in concreto delle clausole in esame in virtù del carattere astratto *ex ante* della valutazione svolta dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice in tema di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie.

40. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante. Oltre a considerare le argomentazioni sviluppate da MIA nelle proprie difese con riferimento a ciascuna di esse, si valuteranno anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare. Sulla base di quanto prospettato dalla Parte, va osservato che essa procederà alla redazione di condizioni generali di contratto destinate esclusivamente ai clienti consumatori, inclusi i condominii.

A. Clausole che escludono o limitano le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento e che prevedono limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna

41. Si ritiene che le disposizioni della lettera d) delle "Condizioni generali di fornitura", descritte al punto II del presente provvedimento e sulle quali è stata avviata l'istruttoria, sono tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

42. In particolare, la prima parte della lettera d) delle "Condizioni generali di fornitura" limita il *quantum* del danno risarcibile nell'ipotesi del ritardo da parte del fornitore a valori predeterminati quali il 10% del prezzo contrattuale del prodotto consegnato in ritardo ("*per un importo superiore al 10% (dieci per cento) del prezzo contrattuale del prodotto consegnato in ritardo*"). Inoltre, la seconda parte della clausola in esame, oltre ad escludere qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna, limita la responsabilità del venditore alle sole ipotesi di dolo e colpa grave. Si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla normativa in tema di clausole vessatorie che configura come vessatorie le ipotesi di esclusione e limitazione contrattuale della responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori.

43. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera b) del comma 2, dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

44. Quanto rilevato dalla Parte circa la *ratio* della clausola in esame, che risiederebbe nell'esigenza di tutelare il professionista rispetto a forniture di impianti nell'ambito di più ampi contratti per la

costruzione o l'ammodernamento di edifici, vale a dire nell'ambito di rapporti contrattuali tra professionisti, non appare conferente rispetto alla presente valutazione condotta nell'ambito della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie nei confronti dei consumatori ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo. Tale argomentazione dimostra anzi che nel predisporre le clausole contrattuali il professionista non aveva tenuto in considerazione la posizione dei clienti-consumatori oggetto della tutela sulle clausole vessatorie.

45. In proposito giova evidenziare che per giurisprudenza costante²⁰, il "condominio" tra consumatori è riconducibile nella definizione di "consumatore" di cui all'articolo 3 del Codice del Consumo, con conseguente applicabilità della disciplina sulle clausole vessatorie (artt.1469 *bis* e seguenti del Codice civile, poi trasfusi negli articoli 33 e seguenti Codice del Consumo).

46. Avendo MIA prospettato, da ultimo nell'ambito della memoria dell'8 luglio 2013 l'eliminazione dalla clausola in esame della lettera d) delle condizioni generali di fornitura applicate ai consumatori, inclusi i condomini, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.1.2. Conclusione

47. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui alla lettera d) delle condizioni generali di fornitura denominata "Consegna del prodotto", descritta al punto II, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

48. Viceversa, la nuova versione della lettera d) delle condizioni generali di fornitura denominata "Consegna del prodotto", come rappresentata dalla Parte nella memoria dell'8 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

A.2.1 La clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto

49. In ordine alla lettera e) delle condizioni generali di fornitura relativa alla resa e spedizione, descritta al punto II del presente provvedimento, si ritiene che sia tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

50. La clausola in esame è volta a determinare un passaggio anticipato dei rischi inerenti al trasporto o all'integrità del bene in capo al consumatore acquirente ad un momento dell'esecuzione del rapporto contrattuale ove quest'ultimo non ne ha la disponibilità materiale. In particolare, rileva l'estensione di tale esclusione di responsabilità alle ipotesi in cui "*sia convenuto che la*

²⁰ Si fa riferimento a Cass., Sez. III civ., 24 luglio 2001, n. 10086, in *Giust. civ., Mass.* 2001, 1456, secondo cui al contratto concluso con il professionista dall'amministratore del condominio – in quanto ente di gestione sfornito di personalità giuridica distinta da quella dei suoi partecipanti - si applicano, in presenza degli altri elementi previsti dalla legge, gli artt. 1469 *bis* ss. c.c. [ora artt.33 e segg. Codice consumo]. In senso conforme Cass., sez. III, n. 452/2005; si veda anche la giurisprudenza di merito, *ex multis*, Tribunale di Arezzo, sentenza del 14 febbraio 2012 secondo cui "*il condominio rientra a pieno titolo nello status giuridico di consumatore. Pur essendo, infatti, il contratto stipulato tra la società di manutenzione dell'ascensore e l'amministratore di condominio, quest'ultimo ha agito come mandatario con rappresentanza dei singoli condomini (...) ne consegue che essendo persone fisiche che agiscono, come nella specie, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, anche al contratto concluso dall'amministratore del condominio con il professionista, in presenza degli altri elementi previsti dalla legge, si applicano gli artt. 1469 *bis* ss.*"; in senso analogo anche Trib. di Bologna, 3.10.2000 (controversia in materia di ascensori; convenuta CEAM), Trib. di Pescara, 28.2.2003, Trib. di Bari, sez. II, 24 settembre 2008, n. 2158.

spedizione o parte di essa venga curata dal venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del venditore” e “al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)”. Per tali profili, la clausola in esame integra una clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita gli obblighi e la responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest’ultimo.

51. La previsione contrattuale in esame, inoltre, limita l’azionabilità dei diritti del consumatore sia nei confronti del venditore, sia nei confronti del trasportatore, soggetto terzo rispetto al contratto intercorrente tra MIA e il consumatore, nel caso in cui la mancata consegna o il danno subito dalla “merce” derivino da fatti ad essi imputabili. Pertanto, tale clausola ha l’effetto di limitare o escludere l’opponibilità dell’eccezione d’inadempimento e di sancire decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all’adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell’onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi in violazione dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *r*) e *t*), del Codice del Consumo.

52. Per quanto concerne la modifica della clausola in esame, indicata da MIA nella memoria dell’8 luglio 2013, essa è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 nella misura in cui nelle condizioni generali di fornitura applicate ai consumatori, inclusi i condomini tra consumatori, è previsto che, salvo patto contrario, la consegna del bene viene effettuata a cura del venditore.

A.2.2. Conclusione

53. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui alla lettera *e*) delle condizioni generali di fornitura denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo ed è idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

54. Viceversa, la clausola in esame, nella nuova versione indicata dalla Parte nella memoria dell’8 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo.

A.3.1 Clausola relativa alla garanzia

55. Per quanto concerne la clausola di cui alla lettera *m*) delle “Condizioni generali di fornitura”, si rileva che essa palesa un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ai danni del consumatore con riferimento alla garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Nella clausola in esame non si rinvergono gli obblighi di garanzia di conformità disciplinati dall’articolo 129 del Codice del Consumo²¹ e la durata di tale

²¹ Ai sensi dell’articolo 129 “1. Il venditore ha l’obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita.

2. Si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze:

a) sono idonei all’uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;

b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;

c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull’etichettatura;

d) sono altresì idonei all’uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti. [...].

garanzia viene espressamente limitata a dodici mesi, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 132 del Codice del Consumo²².

56. Con riguardo al contenuto della garanzia, la clausola in esame limita la responsabilità del professionista unicamente alla riparazione e alla sostituzione delle parti difettose, escludendo ogni altra responsabilità dello stesso per qualsivoglia titolo, anche di risarcimento danni, se non per le ipotesi di dolo o colpa grave. Analogamente a quanto rilevato per la clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna, si tratta di previsioni contrattuali in tema di responsabilità che contrastano con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla normativa relativa alle clausole vessatorie che configura come vessatorie ipotesi di limitazione di responsabilità senza distinzioni riferite al *quantum* del danno risarcibile o all'atteggiamento soggettivo del professionista.

57. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

58. Con riguardo a quanto rappresentato dalla Parte nelle proprie difese vale a dire che non vi sarebbe un'applicazione concreta della clausola in esame, posto che in alcuni rapporti sarebbe stato riconosciuto un periodo di garanzia anche superiore al termine di due anni, si richiama quanto già rilevato in ordine alla valutazione condotta dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo che prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista in sede di esecuzione dei singoli contratti anche laddove esse siano, in ipotesi, difformi a quanto stabilito dai moduli contrattuali o condizioni generali di contratto predisposti dal professionista. Giova peraltro osservare che nel tipizzare clausole che si presumono vessatorie, fra cui anche quelle in tema di esonero di responsabilità, il comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo considera le stesse vessatorie anche solo per l'oggetto, oltre che per gli eventuali effetti.

59. Per quanto concerne la modifica della clausola in esame, indicata da MIA nella memoria dell'8 luglio 2013, essa è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 nella misura in cui viene richiamata la disciplina in tema di garanzia legale di conformità dettata dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo e si procede a riformulare la clausola eliminando il paragrafo relativo alla limitazione di responsabilità alle ipotesi di dolo e colpa grave.

A.3.2. Conclusione

60. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui alla lettera *m*) delle "condizioni generali di fornitura" denominata "Garanzia", descritta al punto II, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

²² Di seguito si riporta il contenuto dell'articolo 132, comma 1, del Codice del Consumo: "*Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene*".

61. Viceversa, la clausola in esame, nella versione rappresentata dalla Parte nella memoria dell'8 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

B. Clausole che impongono come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

62. Per quanto concerne le clausole presenti nella lettera *q*) delle "Condizioni generali di fornitura" e nell'articolo 16 del contratto di manutenzione, descritte al punto II del presente provvedimento, che stabiliscono come foro esclusivo quello di Bologna invece del foro del consumatore, si osserva che, l'art. 33, comma 2, lettera *u*), prevede una presunzione di vessatorietà di siffatte clausole come da costante giurisprudenza²³. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcuna valida spiegazione in senso contrario, limitandosi a dichiarare che anche questa clausola nei singoli rapporti contrattuali sarebbe oggetto di trattativa individuale. Tale argomentazione, come già rappresentato, non rileva con riferimento alla valutazione in astratto che l'Autorità è chiamata a svolgere nell'esercizio della competenza attribuita dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

63. Alla luce di tali elementi, il contenuto della lettera *q*) delle "Condizioni generali di fornitura" e dell'articolo 16 del contratto di manutenzione è vessatorio rientrando nella fattispecie di cui alla lettera *u*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove indica in via esclusiva come competente il foro di Bologna.

64. Nella memoria dell'8 luglio 2013, MIA ha indicato una versione modificata delle predette clausole che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 nella misura in cui rinvia al contenuto della lettera *u*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo.

B.1. Conclusione

65. Alla luce delle considerazioni svolte, la lettera *q*) delle "condizioni generali di fornitura" e l'articolo 16 del contratto di manutenzione integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

²³ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che "La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta 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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...)". Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone "al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunziare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]". Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui "Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse".

66. Viceversa, la versione delle clausole in esame prospettata nella memoria dell'8 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

C. Clausole che stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

67. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata altresì contestata la clausola che prevede il tacito rinnovo del contratto salvo disdetta (articolo 4 del contratto di manutenzione) da esercitarsi entro un termine di almeno sessanta giorni prima della data di scadenza. I termini per la disdetta sono stabiliti a prescindere dalla durata annuale o pluriennale del rispettivo contratto di manutenzione.

68. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la “*natura del bene o del servizio oggetto del contratto*” e le “*altre clausole del contratto*”, avuto riguardo alla previsione di cui all'articolo 34, comma 1, del Codice del Consumo.

69. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti simili) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge - eseguiti 2 volte all'anno ovvero con cadenza semestrale *ex* D.P.R. 20 aprile 1999, n.162²⁴ - e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato dell'impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

70. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche, la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare dettata principalmente nell'interesse del professionista predisponente, non solo per meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l'onere di attivarsi ben prima dei sessanta giorni previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

71. In ordine all'eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo le clausole contrattuali di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta, evidenziando che tali clausole siano “*solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l'assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell'intenzione del cliente di*

²⁴ Il DPR 162/199 ha adottato il “*Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio*”.

*recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto”*²⁵.

72. È utile altresì richiamare la posizione assunta in merito al tipo di clausola in esame anche dalla Camera di Commercio di Roma²⁶, la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori (“*Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale*”) in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo²⁷.

73. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle “*altre clausole del contratto*”, si evidenzia che le condizioni generali di fornitura del servizio di MIA contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano le clausole contrattuali di MIA in cui è previsto il rinnovo tacito per un periodo uguale a quello originario nonché il pagamento di una penale per la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente. Inoltre, nelle condizioni generali di fornitura di MIA non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta entro i sessanta giorni antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

74. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta pari a sessanta giorni previsto nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l'onere gravante sul consumatore per effetto delle clausole predisposte da MIA, di attivarsi con notevole anticipo rispetto alla scadenza contrattuale – in relazione ad un contratto di durata limitata e caratterizzato da una frequenza di interventi obbligatori semestrali – e comunque ben prima del predetto termine di sessanta giorni per valutare la convenienza delle prosecuzione del rapporto contrattuale, reperire eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto e comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Rileva altresì, come detto, la previsione di penali in caso di recesso anticipato dal contratto, una volta che questi si sia tacitamente rinnovato.

75. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza²⁸, un termine per la disdetta di sessanta giorni, applicato a contratti di durata annuale, tenuto conto delle altre clausole

²⁵ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

²⁶ Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio “*svolgono*” le funzioni e i compiti di “*predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti*” (lett. h) e “*promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti*” (lett. i). Inoltre, le Camere di Commercio sono tra i soggetti che, in base all'articolo 37 del Codice del Consumo, possono agire in giudizio per ottenere l'inibitoria delle condizioni, inserite in condizioni generali di contratto, di cui sia accertata la vessatorietà ex art. 33 del codice del Consumo e ss..

²⁷ Cfr. nota a piè riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente *link* http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

²⁸ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c.

del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l'applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinviengano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

76. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta in contratti di manutenzione di ascensori di durata pluriennale occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del correlato interesse dello stesso a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale.

77. Alla luce di queste considerazioni, un termine per la disdetta di sessanta giorni inserito in contratti di durata pluriennale – diversamente dai contratti annuali – non risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto non idoneo a determinare un sensibile squilibrio ai danni del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

78. Con riferimento a quanto prospettato dalla Parte nelle proprie difese, circa la sussistenza di esigenze organizzative interne che giustificerebbero la previsione dei predetti termini di disdetta si ritiene che tali argomentazioni – per le ragioni sopra rappresentate – siano solo parzialmente fondate, essendo espressione di un interesse dell'impresa da contemperare con l'interesse dei consumatori a poter valutare la convenienza della continuazione del rapporto piuttosto che scegliere di passare ad altro professionista operante sul mercato. Si osserva, inoltre, che ANACAM in sede di consultazione ha argomentato sulla non vessatorietà del termine di sessanta giorni rispetto a contratti di manutenzione di durata pluriennale, e non di durata annuale.

79. Per quanto concerne la circostanza riferita dalla Parte e da ANACAM che tale clausola rappresenterebbe una prassi del settore, implicitamente confermata da accordi transattivi con associazioni di consumatori stipulati da operatori concorrenti, rilevano, per un verso, le competenze attribuite all'Autorità dal Codice del Consumo in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie; per altro verso la natura transattiva di tale accordo, nonchè la diversa indicazione contenuta nel contratto-tipo elaborato dalla Camera di Commercio di Roma.

80. Nell'ambito della memoria dell'8 luglio 2013, MIA ha rappresentato che la clausola sarà riformulata prevedendo un termine unico di quarantacinque giorni per la disdetta per i rapporti di fornitura con consumatori, inclusi i condomini. Tale modifica riduce in maniera significativa il termine per la disdetta anche con riguardo ai contratti di durata annuale e risulta idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento tanto con riferimento ai contratti di durata annuale quanto a quelli di durata pluriennale, laddove è prevista la riduzione del termine di disdetta al di sotto dei sessanta giorni per tutti i contratti a prescindere dalla loro durata.

Soc. Telecom Italia Mobile, *Gius* 2000, 2396), secondo cui sono vessatorie *ex art.1469 sexies c.c.* le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

C.1. Conclusione

81. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola in esame integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto laddove, per i contratti di durata annuale, prevede un termine per la disdetta di sessanta giorni.

82. Viceversa, la clausola in esame, nella versione prospettata nella memoria dell'8 luglio 2013, prevedendo un termine di disdetta pari a quarantacinque giorni per tutti i contratti a prescindere dalla loro durata, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *i*), *r*), *t*) e *u*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito del professionista abbia la durata di venti giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui alla lettera d) delle "Condizioni generali di fornitura" di MIA denominata "Consegna del prodotto" descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui alla lettera e) delle "Condizioni generali di fornitura" di MIA denominata "Resa e spedizione del prodotto", descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui alla lettera m) delle "Condizioni generali di fornitura" di MIA denominata "Garanzia" descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che le clausole di cui alla lettera q) denominata "Gerarchia delle fonti – legge regolatrice – foro" delle "Condizioni generali di fornitura" di impianti di elevazione di MIA, e all'articolo 16 del

contratto di manutenzione degli impianti di elevazione, denominato “Foro competente e controversie”, descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che il contenuto della clausola di cui all’articolo 4, denominata “Durata del contratto”, del contratto di manutenzione di impianti di elevazione di MIA, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società Manutenzione Installazione Ascensori S.p.A. pubblici, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell’articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell’articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell’estratto del provvedimento è quello riportato nell’allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.miaspa.it con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell’adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all’Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall’invio all’Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito www.miaspa.it.

Ai sensi dell’articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l’Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell’articolo 37 *bis*, comma 4, e dell’art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all’art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell’art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chiappa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

CV46 - M.I.A.-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 24543

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento CV46 - M.I.A.- *Contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Manutenzione Installazione Ascensori S.p.A. (di seguito MIA).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione

Lettera d) Consegna del prodotto:

“In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, in nessun caso il committente potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, per un importo superiore al 10% (dieci per cento) del prezzo contrattuale del prodotto consegnato in ritardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore, il pagamento delle somme precedentemente indicate esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna del Prodotto”;

Lettera e) Resa e Spedizione:

“Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali si intende franco fabbrica (secondo gli INCOTERMS 1990) e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del venditore. I rischi del trasporto e la proprietà dei Materiali passano al committente al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)”;

Lettera m) Garanzia:

“Se non diversamente specificato nelle CPF, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto. (...) Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore (...) il Venditore sarà tenuto unicamente alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, alle

condizioni stabilite nel presente articolo restando esclusa ogni altra responsabilità dello stesso per qualsivoglia titolo, anche di risarcimento danni”;

Lettera q) Gerarchia delle fonti – Legge regolatrice – Foro:

“Per ogni controversia nascente dall’interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali e dal rapporto contrattuale da esse regolato sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Bologna”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

In ordine ai contratti aventi ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle condizioni generali di contratto di seguito trascritte:

Articolo 4 – Durata del contratto:

“Il presente contratto si intende tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata originaria, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi a mezzo raccomandata R.R. almeno 60 giorni prima della scadenza. (...)”;

Articolo 16 – Foro competente e controversie:

“Per eventuali controversie nascenti dal presente contratto le Parti riconoscono l’esclusiva competenza del Foro di Bologna”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante. Oltre a considerare le argomentazioni sviluppate da MIA nelle proprie difese con riferimento a ciascuna di esse, si valuteranno anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui alla lettera d) delle “Condizioni generali di fornitura” di MIA denominata “Consegna del prodotto” descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui alla lettera e) delle “Condizioni generali di fornitura” di MIA denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *r)* e *t)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui alla lettera m) delle “Condizioni generali di fornitura” di MIA denominata “Garanzia” descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di

elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che le clausole di cui alla lettera q) denominata “Gerarchia delle fonti – legge regolatrice – foro” delle “Condizioni generali di fornitura” di impianti di elevazione di MIA, e all'articolo 16 del contratto di manutenzione degli impianti di elevazione, denominato “Foro competente e controversie”, descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che il contenuto della clausola di cui all'articolo 4, denominata “Durata del contratto”, del contratto di manutenzione di impianti di elevazione di MIA, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]

CV47 - KONE-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 24544

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 31 luglio 2013 con il quale, ai sensi dell'art.21, comma 5 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Kone S.p.A. (di seguito, Kone), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. Kone è attiva sull'intero territorio nazionale nella commercializzazione, ammodernamento e riparazione degli impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili) e nei servizi di manutenzione degli stessi. L'attività viene svolta anche mediante società che operano con il marchio "Neulift", interamente controllate da Kone.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto quello di:

a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;

b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;

d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

3. In particolare, le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali di contratto, predisposte ed impiegate da Kone, aventi ad oggetto:

a) la commercializzazione (vendita) e installazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili), la riparazione (o sostituzione) e modernizzazione di tali impianti;

b) i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione.

4. Ai fini della presente comunicazione di avvio, assumono rilevanza i contratti standard conclusi da Kone e/o dalle società operanti con il marchio "Neulift", controllate da Kone, con persone fisiche/consumatori o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini di consumatori.

a) Contratti per la commercializzazione, l'ammodernamento e la riparazione di impianti di elevazione

5. Per quanto riguarda i contratti per la fornitura ed il montaggio di impianti di elevazione nonché l'ammodernamento e riparazione degli stessi, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole, contenute nelle condizioni generali di contratto di Kone, di seguito trascritte:

- "4. Consegna del prodotto - (...) 4.3 *"In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, in nessun caso l'Acquirente potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, per un importo superiore al 10% (dieci per cento) del prezzo contrattuale del Prodotto consegnato in ritardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore, il pagamento delle somme precedentemente indicate esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna del Prodotto"*;
- "5. Resa e spedizione – 5.1 *Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali s'intende franco fabbrica (secondo gli INCOTERMS 1990) e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. 5.2 I rischi del trasporto e la proprietà dei Materiali passano all'Acquirente al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore (...)*";
- "11. Garanzia - (...) 11.2 *Se non diversamente pattuito nelle CPF, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...) Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore (...) il Venditore sarà tenuto unicamente alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, alle condizioni stabilite nel presente articolo restando esclusa ogni altra responsabilità dello stesso per qualsivoglia titolo, anche di risarcimento danni"*;
- "15. Gerarchia delle fonti - Legge regolatrice – Foro competente (...) 15.3 *Per ogni controversia nascente dalla interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali e del rapporto contrattuale da esse regolato sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano"*.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione

6. Per quanto riguarda i contratti di manutenzione degli impianti di elevazione costituisce oggetto del presente procedimento la clausola contenuta, rispettivamente, nelle condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione "Semplice" e "Semicompleta" e nei contratti di manutenzione "Completa" di Kone, così come di seguito trascritta:

- "9. *Rinnovo del Contratto e disdetta - (...) È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta 60 giorni prima della data di scadenza del Contratto (...)*" riportata nelle Condizioni generali di contratto per servizi di manutenzione "Semplice" e "Semicompleta"; nei contratti di manutenzione "Completa" la clausola dispone: "9 *Rinnovo del Contratto e disdetta - (...) È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al Contratto 90 giorni prima della data di scadenza del Contratto (...)*".

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) *L'iter del procedimento*

a.1) **Attività preistruttoria e avvio del procedimento**

7. Sulla base dei fatti risultanti da una segnalazione in atti¹ e delle informazioni acquisite d'ufficio anche dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bologna - Area Tutela del mercato e del Consumatore² - ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e, in particolare, alla luce della documentazione contrattuale fornita da Kone in data 30 novembre e 11 dicembre 2012³, in risposta alla richiesta di informazioni preistruttoria del 14 novembre 2012⁴, in data 20 marzo 2013 è stato avviato il procedimento *CV47 Kone - contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Kone.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro e tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e comma 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) **Il procedimento**

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alla società Kone, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'art. 21, comma 6 del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1 del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute in data 30 aprile 2013 le osservazioni del Codacons⁵, in data 3 maggio 2013 di Federconsumatori⁶, e in data 3 maggio 2013 dell'Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori - ANACAM (di seguito, ANACAM)⁷.

11. Il 10 maggio 2013⁸, è pervenuta la memoria di Kone in cui venivano forniti i documenti e le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013. In data 18 giugno 2013, la Parte ha effettuato l'accesso agli atti ed estratto copia di alcuni documenti acquisiti al fascicolo.

12. In data 5 luglio 2013, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di Kone⁹, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del Regolamento.

¹ Cfr. doc. n. 7 in atti.

² Doc. 6.

³ Docc. 4 e 5.

⁴ Doc. 1.

⁵ Doc. n.12 .

⁶ Doc. n.13.

⁷ Doc. n.15.

⁸ Doc. n.17.

⁹ Doc. 22-24.

13. Il 5 luglio 2013 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 15 luglio 2013 è pervenuta la memoria di Kone con allegati le “*Condizioni generali di fornitura ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*”, impiegate sia per i clienti consumatori /condomini, sia per le imprese o per i professionisti, nonché un estratto delle “*Condizioni generali di fornitura*” del servizio per la manutenzione degli impianti di elevazione recante la nuova formulazione delle clausole disciplinanti il rinnovo del contratto e la disdetta. In data 31 luglio 2013 Kone ha fornito copia del documento di fatturazione in cui è stata inserita apposita comunicazione per i clienti volta a ricordare, tra l'altro, che il contratto si rinnova tacitamente salvo disdetta da inviarsi entro sessanta giorni prima della scadenza.

15. Con provvedimento del 31 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5 del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

16. Nel corso della consultazione, in data 30 aprile 2013, il Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento.

17. In particolare con riferimento al modello contrattuale per la fornitura ed il montaggio degli impianti di elevazione, il Codacons ha ritenuto che la clausola relativa alla consegna del prodotto, nella misura in cui esclude o limita le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale ovvero di inadempimento inesatto da parte del professionista si porrebbe in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettere b), del Codice del Consumo.

18. Rispetto alle disposizioni di cui ai punti 5.1 e 5.2 del contratto, in tema di resa e spedizione, il Codacons ha osservato che la clausola franco fabbrica comporterebbe un'inammissibile limitazione di responsabilità del venditore nei confronti del compratore. Infatti, il venditore si impegnerebbe a trasportare il bene venduto, attribuendo i rischi del trasporto al consumatore, il quale potrebbe trovarsi nella situazione di ricevere un bene deteriorato e non aver azione e tutela nei confronti del venditore.

19. In merito alla clausola sulla garanzia legale di conformità sarebbe contraria al Codice del Consumo in quanto limita la sua fruibilità ad un anno e circoscrive la responsabilità civile del venditore ai casi di dolo o colpa grave.

20. In ordine alla clausola che regola il foro competente il Codacons ha rilevato che essa è in contrasto con la disposizione dell'articolo 33 comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

21. Per quanto riguarda i contratti aventi ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, il Codacons ha rappresentato che la clausola sulla disdetta si porrebbe in contrasto con l'art.33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto stabilirebbe un termine eccessivamente anticipato, rispetto alla scadenza del contratto, per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

22. Le osservazioni presentate da Federconsumatori, in data 3 maggio 2013, nell'ambito della medesima consultazione pubblica, sono state formulate in senso analogo a quelle del Codacons sopra esposte.

23. ANACAM, nell'ambito della medesima consultazione, ha inviato commenti esclusivamente con riferimento al punto 9 del contratto per l'erogazione dei servizi di manutenzione degli impianti

di elevazione, avente ad oggetto il “Rinnovo del Contratto e disdetta”, nella parte in cui viene previsto un termine per la disdetta di almeno sessanta/novanta giorni prima della data di scadenza per la valida comunicazione, di una delle parti, della volontà di rinnovare il contratto.

24. ANACAM, in particolare, ha sottolineato che per un’attenta e corretta gestione di un’azienda che presta servizi di manutenzione, l’imprenditore deve poter programmare con sufficiente anticipo il fabbisogno di mezzi e di personale necessario per dare esecuzione ai contratti effettivamente in corso e potere valutare se accettare o meno nuovi contratti (o comunque se adeguare i propri fattori della produzione) in relazione alla certezza su proroghe e disdette. Il preavviso di sessanta giorni, per un contratto di durata pari a tre anni, o novanta giorni, per i contratti quinquennali, non costituirebbero un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, anche considerando che il legislatore ha previsto termini più lunghi rispetto ad altre ipotesi contrattuali¹⁰.

c) Le argomentazioni svolte da Kone e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

25. Kone, nelle sue memorie pervenute in data 10 maggio 2013¹¹, 15 e 31 luglio 2013¹² ha rappresentato quanto segue, producendo alcuni documenti.

26. L’attività di Kone e delle società a marchio “Neulift” da essa controllate, rivolta ai clienti consumatori, è per la maggior parte caratterizzata dall’erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione; in misura minore dall’ammodernamento degli impianti di elevazione esistenti e solo in minima parte dall’installazione di nuovi impianti¹³.

27. Con riguardo ai modelli contrattuali impiegati per la fornitura e installazione nonché per l’ammodernamento e la riparazione degli impianti di elevazione l’impresa ha dichiarato che, prima dell’avvio del presente procedimento dell’Autorità, Kone aveva già avviato (nel 2008) un processo di rielaborazione delle relative condizioni generali di contratto al fine di poter disporre di un modello da utilizzare per i consumatori o condomini di consumatori, conforme alle disposizioni del Codice del Consumo. Secondo Kone, in esito a tale processo di revisione, dal modello contrattuale per la fornitura e l’ammodernamento di impianti di elevazione sarebbero state espunte o sostituite le clausole oggetto di contestazione da parte dell’Autorità.

28. Kone ha riferito che le condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione degli impianti di elevazione erano state oggetto di alcune modifiche “*con finalità pro-consumeristiche*” a seguito del positivo esperimento di un tentativo di conciliazione tra Kone, Cittadinanzattiva ONLUS e la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CCIAA) di Bologna, avvenuto a maggio 2008 innanzi al Tribunale di Milano; successivamente, nello stesso anno (2008), le condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione sarebbero state sottoposte

¹⁰ A titolo di esempio, ANACAM richiama le ipotesi di preavviso di dodici mesi per la disdetta delle locazioni non abitative della durata di sei anni e addirittura un preavviso di diciotto mesi se si riferiscono ad alberghi (art. 29 L. 392/78); di sei mesi per la disdetta delle locazioni abitative della durata di otto anni (art. 2 L. 431/98); di sei mesi per la disdetta dei contratti di assicurazione della durata oltre i dieci anni (secondo la vecchia dizione dell’art. 1899 c.c.) e di sessanta giorni per la disdetta dei contratti pluriennali.

¹¹ Doc. n.17.

¹² Docc. n. 26 e 27.

¹³ In particolare l’impresa ha dichiarato di aver svolto, nel periodo gennaio 2012 – febbraio 2013, attività di manutenzione verso [omissis] impianti; attività di ammodernamento verso [omissis] impianti esistenti; installazione di [omissis] nuovi impianti di elevazione. Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

anche alla valutazione della CCIAA di Bologna ai fini dell'ottenimento della relativa approvazione.

29. Con riguardo alle singole clausole contenute nei modelli per la fornitura e il montaggio degli impianti di elevazione e oggetto di contestazione, Kone ha rappresentato che la clausola relativa alla consegna dei prodotti (punto 4.3 del contratto) non sarebbe mai stata applicata nei confronti di condomini o clienti consumatori. L'impresa, nella memoria del 15 luglio 2013, ha altresì dichiarato che nelle nuove Condizioni Generali di Contratto per la fornitura di impianti di elevazione e similari (di seguito, anche nuove CGF) è contenuta apposita disposizione (punto 14 delle nuove CGF)¹⁴ che, ai sensi della disciplina vigente, escluderebbe l'applicazione della clausola sopra richiamata (punto 4.3 del contratto) ai clienti consumatori.

30. Per quanto concerne la clausola relativa alla spedizione, consegna e passaggio dei rischi (punto 5 del contratto) la Parte ha dichiarato di essersi "*sempre fatta carico del danno o della sostituzione*" nei casi in cui i clienti erano consumatori e che nelle nuove CGF per la fornitura di impianti di elevazione la disposizione è stata sostituita con altra clausola degli Incoterm 2010, vale a dire con la "*Delivery Duty Paid*" (DDP) in virtù della quale sono a carico del venditore i costi e i rischi connessi al trasporto del bene, sino al momento della consegna all'acquirente¹⁵.

31. Analoghe considerazioni sono state svolte dall'impresa in merito alla clausola sulla garanzia (punto 11.2 del contratto) circa la disapplicazione di tale disposizione ove la riparazione in garanzia venisse richiesta da clienti consumatori. La Parte nella memoria del 15 luglio 2013 ha indicato di aver predisposto nelle nuove CGF una nuova clausola dal contenuto conforme agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo¹⁶.

¹⁴ La clausola di cui al punto 14 delle "*CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA ASCENSORI, MONTACARICHI, SCALE MOBILI E PRODOTTI SIMILARI*" (di seguito, nuove CGF) recita:

"14. DISPOSIZIONI INAPPLICABILI AI CONSUMATORI

Qualora l'Acquirente sia un consumatore ai sensi della disciplina vigente, oltre a quanto per gli stessi previsti nelle presenti C.G.F., non si applicano le previsioni di cui agli artt. 3.4, 4.3, 5.4, 7.2, 9.4 e 11.4, le cui previsioni sono sostituite da quelle di legge."

¹⁵ La clausola inserita nelle nuove CGF di Kone recita:

"5. RESA SPEDIZIONE

5.1 Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali s'intende DDP (secondo gli INCOTERMS 2010) pertanto i Materiali viaggiano a rischio e a carico del Venditore.

5.2 La proprietà dei Materiali passa all'Acquirente al momento della consegna dei Materiali presso il luogo dove deve avvenire l'Installazione.

5.3 Qualora, per un qualsiasi motivo imputabile all'Acquirente o a chi agisce per conto di quest'ultimo nel cantiere cui sono destinati i Materiali (es. imprese incaricate di interventi di ristrutturazione, ecc.), la spedizione dei Materiali non possa avvenire alla data pattuita, la consegna dei Materiali si intende eseguita ad ogni effetto (incluso quello del passaggio dei rischi all'Acquirente col semplice avviso di merce pronta; in tal caso i Materiali saranno trasportati e depositati a cura del Venditore presso lo spedizioniere prescelto dallo stesso e l'Acquirente sarà tenuto a corrispondere al Venditore: (i) le spese di deposito, nella misura dell'1% sul prezzo del Prodotto determinato nelle C.P.F., per la prima settimana o frazione di settimana, e dello 0,25% per ciascuna settimana o frazione di settimana successiva, (ii) le spese di trasporto dal deposito al cantiere di destinazione, quantificate nella misura del 4% del prezzo del Prodotto. (...)"

¹⁶ La clausola sulla garanzia legale di conformità, inserita nelle nuove CGF, recita:

11. GARANZIA

11.1 Il Venditore garantisce la buona qualità e la buona costruzione dei Prodotti obbligandosi, durante il periodo di garanzia in appresso specificato, a riparare o sostituire gratuitamente quelle parti che, per cattiva qualità del materiale o per difetto di lavorazione o per imperfetta Installazione, si dimostrassero difettose, sempre che ciò non dipenda da naturale logoramento, da guasti causati da imperizia o negligenza dell'Acquirente o di terzi, da sovraccarichi oltre i limiti contrattuali, e sempre che le eventuali variazioni di tensione nella linea di alimentazione del Prodotto, all'arrivo all'interruttore del locale del macchinario non superino in più o in meno il 5% del valore nominale.

32. Con riferimento alla clausola sul foro, l'impresa ha dichiarato che la disposizione non avrebbe mai trovato applicazione in quanto Kone non avrebbe mai sollevato l'eccezione di incompetenza innanzi a tribunali coincidenti con il foro del consumatore in virtù della clausola oggetto di contestazione. Nella memoria del 15 luglio 2013 Kone ha comunicato di voler modificare la clausola in esame indicando nelle nuove condizioni generali di fornitura di impianti di elevazione quale foro esclusivo del consumatore quello del luogo di sua residenza o domicilio elettivo¹⁷.

33. Per quanto concerne i contratti di manutenzione degli impianti di elevazione Kone ha rappresentato che le condizioni generali di fornitura sarebbero state oggetto di una revisione sin da mese di dicembre 2008 in modo da renderle conformi al Codice del Consumo. Inoltre la Parte ha dichiarato che i contratti di manutenzione vengono conclusi dagli amministratori di condominio, quali mandatari con rappresentanza dei condomini e, per questa ragione, l'esigenza di tutelare il consumatore e garantirgli una scelta consapevole in ordine alla durata del contratto sarebbe *“superata dalla qualifica professionale dell'amministratore che per adempiere diligentemente il proprio mandato deve necessariamente avere piena contezza dei contenuti dei rapporti contrattuali stipulati nell'interesse del condominio”*.

34. In merito ai contenuti della clausola oggetto di contestazione, concernente il rinnovo tacito del contratto e il termine per la disdetta dei contratti di manutenzione, Kone ha affermato che tale disposizione non sarebbe vessatoria in quanto il servizio prestato è in larga parte obbligatorio per legge e si caratterizza per una particolare complessità sul piano tecnico; inoltre sarebbe necessaria un'accurata programmazione degli interventi in termini organizzativi, gestionali e di logistica, anche in considerazione del fatto che gli impianti serviti sono dislocati sull'intero territorio nazionale. Secondo l'impresa, la riduzione del termine per la disdetta produrrebbe solo effetti negativi per il professionista, incidendo sulla qualità ed efficienza del servizio reso ai clienti, senza assicurare alcun beneficio per il consumatore.

35. Ciononostante, nella memoria del 15 luglio 2013, Kone ha indicato che nelle nuove condizioni generali di contratto predisposte per le varie tipologie di servizi di manutenzione il termine per la disdetta sarà pari a sessanta giorni per tutti i contratti, a prescindere dalla loro durata annuale o pluriennale. Inoltre, nella clausola disciplinante il “Rinnovo del contratto e disdetta” è stata inserita apposita disposizione¹⁸ ove è previsto l'obbligo per l'impresa di comunicare al cliente

11.2 Se non diversamente specificato nelle C.P.F., il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna del Prodotto di cui all'art. 10.2 e cessa allo scadere del termine anche se il Prodotto non è stato, per qualsiasi ragione, messo in servizio. Qualora l'Acquirente sia un consumatore, in applicazione della disciplina di cui agli articoli 128 e seguenti del decreto legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo) il periodo di validità della garanzia è pari a 24 mesi.

11.3 Le riparazioni e/o sostituzioni in garanzia saranno effettuate, a scelta del Venditore, presso le proprie officine o in quelle di terzi oppure sul posto. Le parti sostituite restano di proprietà del Venditore e dovranno essere restituite dall'Acquirente.

11.4 Salvo quanto previsto al successivo articolo 14 e il caso di dolo o colpa grave del Venditore, per vizi, mancanza di qualità o difetti dei Prodotti, il Venditore sarà tenuto unicamente alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, alle condizioni stabilite nel presente articolo, restando esclusa ogni altra responsabilità dello stesso per qualsivoglia titolo, anche di risarcimento danni sia diretti che indiretti. Nessuna responsabilità nei confronti dell'Acquirente o di terze parti sarà imputabile al Venditore per difetti che si presentino dopo il termine del periodo di garanzia.”

¹⁷ La clausola inserita nelle nuove CGF nelle “Condizioni generali per la fornitura ed il montaggio (per condomini e clienti consumatori)” prodotta in atti (cfr. doc.17, allegato A) recita testualmente:

“16. GERARCHIA DELLE FONTI - LEGGE REGOLATRICE – FORO COMPETENTE

(...)/16.3 Per ogni controversia nascente dalla interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali e del rapporto contrattuale da esse regolato sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano. Nel solo caso in cui l'Acquirente sia un consumatore ai sensi della disciplina vigente applicabile, il foro competente sarà quello della sua residenza o domicilio elettivo.”

¹⁸ La clausola (Cfr. Allegato n.3 al doc.26 in atti) delle nuove CGF testualmente recita:

“RINNOVO DEL CONTRATTO E DISDETTA

consumatore, con la stessa frequenza dei documenti di fatturazione, il termine di sessanta giorni per la disdetta del contratto, in un'ottica di maggiore trasparenza.

36. Nell'ambito della memoria pervenuta il 15 luglio 2013¹⁹, la parte ha dichiarato che le nuove condizioni generali di contratto per la fornitura di impianti di elevazione e per la manutenzione degli stessi sarebbero state implementate entro pochi mesi. Per i contratti già in essere, Kone ha dichiarato che procederà in tempi brevi ad inviare ai propri clienti un'informativa mediante la quale verranno esplicitate le modifiche apportate alle condizioni generali di contratto al fine di renderle conformi al Codice del Consumo.

37. In virtù delle iniziative assunte, dell'attenzione rivolta alla tutela del consumatore, della "sostanziale correttezza delle Condizioni generali di contratto utilizzate nei rapporti con i consumatori/condomini" e del proprio comportamento collaborativo, la Parte ha chiesto all'Autorità di tener conto di tali circostanze, nell'ipotesi in cui dovesse essere accertato il carattere vessatorio delle clausole oggetto di istruttoria, disponendo una riduzione del periodo di diffusione dell'estratto del provvedimento di vessatorietà sul sito internet di Kone.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

38. Le clausole oggetto di valutazione sono quelle indicate al punto II del presente provvedimento con riferimento ai profili di vessatorietà rilevati ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alla Parte che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del predetto Codice è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

39. In via preliminare, si evidenzia che le argomentazioni difensive della Parte secondo cui le clausole oggetto del procedimento sarebbero rivolte alla clientela *business* e non avrebbero trovato, nella prassi, applicazione alcuna nei confronti dei clienti consumatori, non possono trovare accoglimento. In proposito si evidenzia che l'Autorità, nell'esercizio delle competenze attribuite dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, è chiamata a svolgere una valutazione in astratto delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, predisposti dai professionisti. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista in sede di esecuzione dei singoli contratti, anche laddove l'applicazione concreta delle disposizioni sia difforme a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto ovvero dai moduli, modelli o formulari predisposti dal professionista. Inoltre, la vessatorietà delle clausole rileva anche solo per l'oggetto, oltre che per gli eventuali effetti, così come stabilito dall'articolo 33, comma 2 del Codice del Consumo.

I contratti aventi una durata compresa fra 1 e 5 anni sono tacitamente rinnovati, salvo disdetta, alla scadenza per periodi successivi pari alla durata originaria del Contratto. Per i Contratti di durata superiore a 5 anni, il Contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di 5 anni. È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta 60 giorni prima della data di scadenza del Contratto. La disdetta dovrà essere comunicata a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In ogni caso, Kone provvederà ad informare il Cliente, laddove questo sia qualificabile come consumatore ai sensi del Codice del Consumo, circa il termine di cui sopra per l'esercizio della disdetta mediante l'inserimento di apposita indicazione informativa in ciascuna fattura emessa per la prestazione dei servizi di manutenzione."

¹⁹ Doc. n.26 in atti.

40. Analoghe considerazioni vanno svolte con riguardo all'affermazione di Kone secondo cui i condomini di consumatori non subirebbero pregiudizio alcuno dalla clausola inserita nel contratto di manutenzione oggetto di contestazione nell'avvio del procedimento posto che i contratti vengono negoziati per il tramite degli amministratori, tenuti ad adempiere con una diligenza professionale qualificata. In proposito si osserva che l'argomentazione è priva di pregio in quanto, secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale²⁰, l'amministratore agisce quale mandatario con rappresentanza della pluralità dei consumatori, partecipanti al condominio, e la sua qualifica professionale non fa venir meno il regime di tutela predisposto dall'ordinamento a favore del consumatore.

41. Per quanto concerne le argomentazioni di Kone circa le clausole indicate al punto II, relative alla "consegna prodotti" (punto 4.3), "resa e spedizione" (punto 5.1, 5.2), garanzia (punto 11.2) e foro competente (punto 15.3), contenute nei contratti per la fornitura, installazione e ammodernamento di impianti di elevazione e similari, secondo cui tali disposizioni non sarebbero state applicate nei confronti dei clienti consumatori, si rileva che le stesse non valgono a far venir meno i profili di vessatorietà oggetto di contestazione. Al contrario, quanto prospettato vale a dimostrare che nella predisposizione delle clausole oggetto di avvio non è stata presa in considerazione la posizione dei consumatori oggetto della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie.

42. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte ha prospettato, da ultimo, nelle memorie pervenute il 15 e 31 luglio 2013.

43. Inoltre si evidenzia che le nuove condizioni generali di contratto elaborate da Kone per la fornitura, installazione, ammodernamento degli impianti e quelle per i servizi di manutenzione sono impiegate sia per la clientela *business*, sia per quella *consumer*, avendo l'impresa inserito apposite clausole in cui sono esplicitate le disposizioni che non trovano applicazione nei confronti di clienti consumatori e, in alcuni casi, precisato all'interno del singolo articolo contrattuale la disciplina applicabile a quest'ultimi.

A. Clausole che escludono o limitano le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento e che prevedono limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna

44. Nell'esercizio della competenza attribuita all'Autorità dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, si ritiene che le disposizioni di cui al punto 4.3 del modello contrattuale recante "Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari", descritte al punto II del presente provvedimento e sulle quali è stata avviata l'istruttoria, sono tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

45. In particolare, la prima parte della clausola in esame limita il *quantum* del danno risarcibile nell'ipotesi del ritardo da parte del fornitore a valori predeterminati ("10% (dieci per cento) del

²⁰ Cfr. Cass. Civ., ordinanza 24 luglio 2001, n.10086 (Tribunale Reggio Emilia, 6 marzo 2008, n.274; Tribunale Bologna, 3 ottobre 2000; Tribunale Modena 20 ottobre 2004).

prezzo contrattuale dei Prodotto consegnati in ritardo”). Inoltre, la seconda parte della clausola esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna. Tale disciplina contrattuale del regime di responsabilità del venditore si pone in contrasto con la maggior tutela del consumatore, apprestata dalla disciplina dettata dal Codice del Consumo in tema di clausole vessatorie che prevede come tali le ipotesi di esclusione e di limitazione contrattuale della responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori.

46. Pertanto, la clausola sopra descritta rientra nella fattispecie di cui alla lettera *b*) del comma 2, dell’articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale di questi ovvero di suo adempimento inesatto, in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore.

47. Come risulta dalla documentazione prodotta in atti, Kone, nel nuovo modello contrattuale ha previsto (punto 14 delle nuove CGF²¹) che tale disposizione non si applica ai clienti consumatori, con ciò rimuovendo i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.1.2. Conclusione

48. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto 4.3 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*”, rubricata “*Consegna del prodotto*” e descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

49. Viceversa, la nuova formulazione della clausola, così come risulta dalle disposizioni contenute al punto 14 delle condizioni generali di contratto predisposte per la fornitura di impianti di elevazione prodotte in atti non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

A.2.1 La clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto

50. In ordine alla clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto di cui ai punti 5.1 e 5.2 delle medesime condizioni generali di fornitura, rubricata “*Resa e spedizione*” e descritta al punto II del presente provvedimento, si ritiene che essa sia tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

51. La clausola in esame è volta a determinare un passaggio anticipato dei rischi inerenti al trasporto o all’integrità del bene in capo al consumatore acquirente, in un momento dell’esecuzione del rapporto contrattuale in cui l’acquirente non ne ha la disponibilità materiale. In particolare, rileva l’estensione di tale esclusione di responsabilità alle ipotesi in cui “*anche quando la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. 5.2 I rischi del trasporto e la proprietà dei Materiali passano all’Acquirente al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore (...)*”. Per tali profili, la clausola in esame integra una clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma

²¹ Cfr. la clausola di cui al punto “14. DISPOSIZIONI INAPPLICABILI AI CONSUMATORI”, trascritta alla nota 14 a piè di pagina cui si rinvia.

1 e comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita gli obblighi e la responsabilità del professionista nei confronti del consumatore in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore.

52. La previsione contrattuale in esame, inoltre, limita l'azionabilità dei diritti del consumatore sia nei confronti del venditore, sia nei confronti del trasportatore, soggetto terzo rispetto al contratto intercorrente tra Kone e il consumatore, nel caso in cui la mancata consegna o il danno subito dalla "merce" derivino da fatti imputabili ai professionisti stessi. Pertanto, tale clausola ha l'effetto di limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore e di sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *r*) e *t*), del Codice del Consumo.

53. Come risulta dalla documentazione prodotta in atti, Kone ha predisposto nuove condizioni generali di contratto riformulando la clausola in questione prevedendo che "*salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali s'intende DDP (secondo gli INCOTERMS 2010) pertanto i Materiali viaggiano a rischio e a carico del Venditore*" e che "*la proprietà dei Materiali passa all'Acquirente al momento della consegna dei Materiali presso il luogo dove deve avvenire l'Installazione appena esaminata*" con ciò rimuovendo i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento (cfr. punti 5.1 e 5.2 nuove CGF).

A.2.2. Conclusione

54. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto 5 delle "*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti simili*", rubricata "*Resa e spedizione*", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo ed è idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

55. Viceversa, la nuova clausola predisposta da Kone nelle nuove condizioni generali di fornitura di impianti di elevazione - nella versione prodotta in atti rimuove i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell'istruttoria.

A.3.1 Clausola relativa alla garanzia

56. Per quanto concerne la clausola di cui al punto 11 delle "*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti simili*", descritta al punto II del presente provvedimento, si rileva che essa è formulata in modo da arrecare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ai danni del consumatore con riferimento alla garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Nella clausola in esame non è correttamente riportata la garanzia legale di conformità, la cui durata viene espressamente limitata a dodici mesi, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 132 del Codice del Consumo²².

57. La prima parte della predetta clausola, prevedendo una durata di soli dodici mesi per la garanzia legale di conformità, integra la fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettera *b*), del

²² Di seguito si riporta il contenuto dell'articolo 132, comma 1, del Codice del Consumo: "*Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene*".

Codice del Consumo, in quanto esclude o limita il diritto del consumatore di ottenere gratuitamente da Kone, nella sua qualità di venditore, il ripristino della conformità del bene nei ventiquattro mesi successivi alla sua consegna, così come previsto dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. La seconda parte della clausola, laddove prevede la manleva nei confronti del venditore in caso di responsabilità civile per danni derivanti a terzi, configura una ulteriore ipotesi di limitazione dei diritti del consumatore ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo, ingenerando un significativo squilibrio, a carico dell'aderente, dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

58. Analogamente a quanto rilevato per la clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna, si tratta di una disciplina contrattuale del regime di responsabilità del venditore che contrasta con la maggior tutela del consumatore prevista dalla disciplina in tema di clausole vessatorie, nella cui sfera di applicazione rientrano le ipotesi di limitazione di responsabilità.

59. Pertanto, la clausola in esame è riconducibile ad una fattispecie di vessatorietà di cui alla lettera b) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale di questi ovvero di suo adempimento inesatto senza che siano previste disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore.

60. Kone ha predisposto nuove condizioni generali di contratto per la fornitura degli impianti di elevazione all'interno delle quali la clausola è stata riformulata, come può desumersi dalla lettura del punto "11. GARANZIA"²³ delle richiamate CGF. Le modifiche apportate alla clausola appaiono idonee a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.3.2. Conclusione

61. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto 11 delle "Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari", rubricata "Garanzia", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera b), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

62. Viceversa, la clausola di cui al punto 11 delle nuove condizioni generali di contratto elaborate da Kone, nella versione prodotta in atti, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

B. Clausola che impone come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

63. Per quanto concerne la clausola presente al punto 15 delle "Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari", rubricata "Gerarchia delle fonti - Legge regolatrice – Foro competente", descritta al punto II del presente provvedimento, secondo cui il foro competente in via esclusiva è quello di Milano invece

²³ Cfr. la clausola trascritta alla nota 16 a piè di pagina, cui si rinvia.

del foro del consumatore, si osserva che l'art. 33, comma 2, lettera *u*), prevede una presunzione di vessatorietà di tale clausola come da costante giurisprudenza²⁴. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcun valido elemento di senso contrario.

64. Ne consegue che il contenuto della clausola di cui al punto 15 delle richiamate “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*” è vessatorio rientrando la disposizione in esame nella fattispecie di cui alla lettera *u*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove indica in via esclusiva come competente il foro di Milano.

65. Kone ha predisposto nuove Condizioni generali di contratto per la fornitura di impianti di elevazione, inserendo apposita disposizione (punto 16.3) applicabile ai clienti consumatori nella clausola sul foro competente, rubricata “16. *Gerarchia delle fonti - Legge regolatrice – Foro competente*”²⁵. La nuova formulazione della clausola è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento in quanto prevede come foro del consumatore esclusivamente quello del luogo di sua residenza o domicilio elettivo.

B.1. Conclusione

66. Alla luce delle considerazioni svolte, il punto 15 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*” integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

67. Viceversa, la formulazione della clausola in esame nelle nuove condizioni generali di contratto per la fornitura di impianti elevazione, nella versione prodotta in atti, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

²⁴ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che “*La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta 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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...)*”. Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone “*al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunziare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]*”. Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui “*Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse*”.

²⁵ Cfr. la nuova clausola sul foro trascritta alla nota 17 a piè di pagina, cui si rinvia.

C. Clausole che stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

68. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 sono state altresì contestate le clausole che prevedono il tacito rinnovo del contratto salvo disdetta (punto 9 delle condizioni generali di fornitura dei servizi di manutenzione) da esercitarsi entro un termine di almeno sessanta giorni (per alcuni modelli contrattuali di durata compresa fra uno e tre anni) e novanta giorni (per alcuni modelli contrattuali con durata compresa fra uno e cinque anni), prima della data di scadenza. I termini per la disdetta, come si evince dalla documentazione in atti, sono stabiliti a prescindere dalla durata annuale o pluriennale del rispettivo contratto di manutenzione.

69. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la “*natura del bene o del servizio oggetto del contratto*” e le “*altre clausole del contratto*”, avuto riguardo alla previsione di all’art.34, comma 1, del Codice del Consumo.

70. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti simili) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge – eseguiti 2 volte all’anno ovvero con cadenza semestrale ex D.P.R. 20 aprile 1999, n.162²⁶ - e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato dell’impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

71. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche la previsione, in clausole predisposte unilateralmente da un professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare principalmente nell’interesse del professionista predisponente, non solo per meglio organizzare e programmare l’attività d’impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l’onere di attivarsi ben prima dei sessanta/novanta giorni previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre la sua scadenza e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell’impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

72. In ordine all’eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo le clausole di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta, evidenziando che tali clausole sono “*solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l’assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell’intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto*”²⁷.

²⁶ Il DPR 162/199 ha adottato il “*Regolamento recante norme per l’attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio*”.

²⁷ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

73. E' utile altresì richiamare la posizione assunta in merito al tipo di clausola in esame anche dalla Camera di Commercio di Roma²⁸, la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori ("*Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale*") in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta, assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo²⁹.

74. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle "*altre clausole del contratto*", si evidenzia che le condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione di Kone contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano le altre clausole contrattuali in cui è previsto il rinnovo tacito per un periodo uguale a quello originario nonché il pagamento di una penale per la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente. Inoltre, nelle medesime condizioni generali di fornitura non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo del rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta sessanta/novanta giorni antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

75. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine di sessanta o novanta giorni per la disdetta, previsto nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l'onere, gravante sul consumatore, di attivarsi con notevole anticipo rispetto alla scadenza contrattuale e, comunque, ben prima del predetto termine di sessanta (novanta) giorni per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale, individuare eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto e comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Tale onere va rapportato alla durata limitata (annuale) del contratto e alla frequenza semestrale degli interventi di manutenzione obbligatori. Rileva, altresì la previsione di penali in caso di recesso anticipato dal contratto, una volta che questo si sia tacitamente rinnovato.

76. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza³⁰, un termine per la disdetta di sessanta giorni, tenuto conto delle altre clausole del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l'applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvercano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni

²⁸ Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio "*svolgono*" le funzioni e i compiti di "*predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti*" (lett. h) e "*promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti*" (lett. i).

²⁹ Cfr. nota a piè riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente *link* http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

³⁰ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c/o Soc. Telecom Italia Mobile, Gius. 2000, 2396), secondo cui sono vessatorie *ex art. 1469 sexies c.c.* le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta m prima della sua scadenza.

giuridiche fra professionista e consumatore quali, ad esempio, la possibilità per quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

77. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta di sessanta/novanta giorni previsto nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata pluriennale occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del suo correlato interesse a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale.

78. Alla luce di queste considerazioni, un termine per la disdetta di sessanta giorni inserito in contratti di durata pluriennale – diversamente dai contratti annuali – non risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto, non appare idoneo a determinare un sensibile squilibrio ai danni del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

79. Ad analoghe conclusioni non può invece pervenirsi in relazione ai contratti di manutenzione pluriennali che prevedono un termine per la disdetta di novanta giorni, termine che, pertanto, risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo; ciò in ragione dell'eccessivo anticipo con cui il consumatore deve attivarsi per evitare il rinnovo tacito del contratto, della durata pluriennale di tale rinnovo e dell'applicazione di penali anch'esse parametrizzate su una durata pluriennale del rapporto, in assenza di clausole che consentano il recesso del consumatore dal contratto rinnovato con congruo preavviso e senza penali. Fattori, questi, che complessivamente considerati appaiono limitare eccessivamente la possibilità per il consumatore di rivolgersi – all'approssimarsi della scadenza del contratto – ad altri operatori che offrono sul mercato condizioni economicamente e/o qualitativamente più vantaggiose per la medesima tipologia di servizi.

80. Con riferimento a quanto prospettato dalla Parte nelle proprie difese, circa la sussistenza di esigenze organizzative interne che giustificerebbero la previsione di termini di disdetta pari a sessanta/novanta giorni, antecedenti la scadenza del contratto, si ritiene che tali argomentazioni – per le ragioni sopra rappresentate – siano solo parzialmente fondate, essendo espressione di un interesse dell'impresa da contemperare con l'interesse dei consumatori a poter valutare la convenienza della continuazione del rapporto piuttosto che scegliere di passare ad altro professionista operante sul mercato. Si osserva, inoltre, che ANACAM in sede di consultazione *online*, ha argomentato sulla non vessatorietà del termine di sessanta giorni rispetto a contratti di manutenzione di durata pluriennale e non rispetto a quelli di durata annuale.

81. Del pari non sono condivisibili le argomentazioni di Parte circa la conformità alla disciplina vigente in materia di tutela del consumatore dei modelli contrattuali per i servizi di manutenzione, in conseguenza dell'avallo degli stessi da parte della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bologna, risultando agli atti del fascicolo documenti camerali – noti a Kone - non univoci in proposito.

82. Analogamente, risultano prive di pregio le affermazioni di Parte secondo cui le clausole in uso a Kone sarebbero state confermate a seguito di accordi intercorsi con l'associazione di consumatori Cittadinanzattiva. In proposito rilevano, per un verso, le competenze attribuite all'Autorità dal Codice del Consumo in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie; per altro verso, la natura transattiva di tale accordo nonché la diversa indicazione

contenuta nel contratto-tipo elaborato dalla Camera di Commercio di Roma. Inoltre, anche a mente dell'articolo 34, comma 3, del Codice del Consumo, nessuna efficacia esimente può essere ricondotta all'obbligo di osservare impegni contrattuali assunti con associazioni dei consumatori.

83. Nella memoria pervenuta in data 15 luglio 2013, Kone ha prospettato una versione modificata della predetta clausola in cui il termine per la disdetta di tutti i contratti di manutenzione, a prescindere dalla durata annuale o pluriennale del rapporto, è fissato in sessanta giorni. Inoltre, per entrambe le tipologie contrattuali aventi ad oggetto servizi di manutenzione degli ascensori, le nuove condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione prevedono l'inserimento di apposita disposizione³¹ nella clausola contrattuale relativa al rinnovo e alla disdetta del contratto in cui è previsto l'obbligo del professionista di indicare, nei documenti di fatturazione spediti ai propri clienti, il rinnovo tacito del contratto, salva la facoltà di disdetta e il relativo termine di sessanta giorni entro cui essa deve essere esercitata.

84. In considerazione di quanto appena argomentato, la nuova clausola prospettata da Kone, prevedendo un termine di disdetta di sessanta giorni rimuove il profilo di vessatorietà dianzi indicato per i soli contratti di manutenzione pluriennali ma non anche per i contratti di durata annuale; in relazione a questi ultimi, inoltre, il citato obbligo di informativa ai consumatori sulla scadenza del contratto e il termine per la disdetta - benché abbia rilievo sul piano della maggiore trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali - non appare di per sé idoneo a riequilibrare la posizione contrattuale dei consumatori.

C.1. Conclusione

85. Alla luce delle considerazioni svolte, le clausole in esame contenute nelle "*Condizioni generali di fornitura del servizio*" di manutenzione degli impianti di elevazione - rubricate "Rinnovo del contratto e disdetta" e descritte al punto II del presente provvedimento - nella parte in cui prevedono un termine di disdetta di sessanta giorni e trovano applicazione in contratti di durata annuale, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonee a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

86. Del pari, le clausole contenute nelle "*Condizioni generali di fornitura del servizio*" di manutenzione degli impianti di elevazione - rubricate "Rinnovo del contratto e disdetta" e descritte al punto II del presente provvedimento - laddove prevedono un termine di disdetta di novanta giorni e trovano applicazione in contratti di durata pluriennale, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonee a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

87. La nuova clausola prospettata da Kone nella memoria del 15 luglio 2013, prevedendo un termine di disdetta di sessanta giorni per tutti i contratti di manutenzione, a prescindere dalla loro durata, rimuove il profilo di vessatorietà dianzi indicato per i soli contratti di manutenzione pluriennali ma non anche per i contratti di durata annuale; inoltre, in relazione a questi ultimi, la previsione di un obbligo contrattuale di informativa ai consumatori sulla scadenza del contratto e il termine per la disdetta - va certamente valutato con favore sul piano della maggiore trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali - ma non appare di per sé idoneo a riequilibrare la posizione contrattuale dei consumatori e a sanare il profilo di vessatorietà, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, dianzi indicato.

³¹ Cfr. la clausola sul rinnovo tacito e il termine per la disdetta trascritta nella nota 18 a piè di pagina, cui si rinvia.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito *internet* dell’Autorità e della Parte ai sensi dell’articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell’articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito del professionista abbia la durata di venti giorni consecutivi e che non si ritengono sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 4.3 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*” rubricata “Consegna del prodotto” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui ai punti 5.1 e 5.2 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*” rubricata “Resa e spedizione” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere *b)*, *r)* e *t)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto 11.2 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*”, rubricata “Garanzia” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 15 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*”, rubricata “Gerarchia delle fonti - Legge regolatrice – Foro competente” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera *u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui al punto 9 delle “*Condizioni generali di fornitura del servizio*” di manutenzione degli impianti di elevazione, rubricata “Rinnovo del contratto e disdetta”, predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui al punto 9 delle “*Condizioni generali di fornitura del servizio*” di manutenzione degli impianti di elevazione, rubricata “Rinnovo del contratto e disdetta”, predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti pluriennali e limitatamente alla previsione di un termine di disdetta di novanta giorni integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società Kone S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell’articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell’articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell’estratto del provvedimento è quello riportato nell’allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla home page del sito sul sito www.kone.com con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell’adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all’Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall’invio all’Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito sul sito www.kone.com.

Ai sensi dell’articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l’Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell’articolo 37 *bis*, comma 4, e dell’art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all’art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell’art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

CV47 - KONE-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 24544

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV47 Kone - contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società Kone S.p.A., (di seguito, Kone).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto quello di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

a) Contratti per la commercializzazione, l'ammodernamento e la riparazione di impianti di elevazione

- "4. Consegna del prodotto - (...) 4.3 *"In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, in nessun caso l'Acquirente potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, per un importo superiore al 10% (dieci per cento) del prezzo contrattuale del Prodotto consegnato in ritardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore, il pagamento delle somme precedentemente indicate esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna del Prodotto"*;

- "5. Resa e spedizione - 5.1 *Salvo patto contrario, la fornitura dei Materiali s'intende franco fabbrica (secondo gli INCOTERMS 1990) e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. 5.2 I rischi del trasporto e la proprietà dei Materiali passano all'Acquirente al momento della consegna dei Materiali al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore (...)"*;

- "11. Garanzia - (...) 11.2 *Se non diversamente pattuito nelle CPF, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...) Salvo il caso di dolo o colpa grave del Venditore (...) il Venditore sarà tenuto unicamente alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, alle condizioni stabilite nel presente articolo restando esclusa ogni altra responsabilità dello stesso per qualsivoglia titolo, anche di risarcimento danni"*;

- "15. Gerarchia delle fonti - Legge regolatrice - Foro competente (...) 15.3 *Per ogni controversia nascente dalla interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali e del rapporto contrattuale da esse regolato sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano"*.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione

- “9. Rinnovo del Contratto e disdetta - (...) È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta 60 giorni prima della data di scadenza del Contratto (...)” riportata nelle Condizioni generali di contratto per servizi di manutenzione “Semplice” e “Semicompleta”; nei contratti di manutenzione “completa” la clausola dispone: “9 Rinnovo del Contratto e disdetta - (...) È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al Contratto 90 giorni prima della data di scadenza del Contratto (...)”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte ha prospettato, da ultimo, nelle memorie pervenute il 15 e 31 luglio 2013.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 4.3 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*” rubricata “Consegna del prodotto” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui ai punti 5.1 e 5.2 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*” rubricata “Resa e spedizione” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto 11.2 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*”, rubricata “Garanzia” predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 15 delle “*Condizioni generali di fornitura per ammodernamento e riparazioni di ascensori, montacarichi, scale mobili e prodotti similari*”, rubricata “Gerarchia delle fonti - Legge regolatrice – Foro competente” predisposta da Kone, descritta al punto II del

presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui al punto 9 delle “*Condizioni generali di fornitura del servizio*” di manutenzione degli impianti di elevazione, rubricata “Rinnovo del contratto e disdetta”, predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui al punto 9 delle “*Condizioni generali di fornitura del servizio*” di manutenzione degli impianti di elevazione, rubricata “Rinnovo del contratto e disdetta”, predisposta da Kone, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti pluriennali e limitatamente alla previsione di un termine di disdetta di 90 giorni integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]

CV48 - CEAM-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 24545

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 24 luglio 2013, con il quale ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Costruzioni Elettromeccaniche Ascensori e Montacarichi S.r.l. (di seguito, CEAM), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo. CEAM è attiva nella commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili) e nei servizi di manutenzione degli stessi attraverso le società da essa controllate.

2. Montaco Service S.r.l. (di seguito Montaco), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo. Montaco è attiva nei servizi di manutenzione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili). Montaco è controllata da CEAM che ne detiene l'intero capitale sociale.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;

b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi e imporre al consumatore in caso di inadempimento una penale di importo manifestamente eccessivo;

c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;

d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

4. In particolare, le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei moduli contrattuali aventi ad oggetto:

a) la commercializzazione e installazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti simili), la riparazione e modernizzazione di tali impianti da parte di CEAM;

b) l'erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione da parte di Montaco, società controllata da CEAM.

5. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti standard conclusi da CEAM e Montaco con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori.

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione

6. Per quanto riguarda i contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle "Condizioni generali di fornitura e montaggio ascensori, scale mobili e prodotti simili" di seguito trascritte:

Articolo 4. Consegna dei prodotti:

"(...) 4.5 In caso di ritardo nella consegna imputabile al venditore, il compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo. (...) 4.7 Salvo il caso di dolo o colpa grave del venditore, il pagamento delle somme indicate all'art.4.5 esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei Prodotti";

Articolo 5. Resa e spedizione – Riserva di proprietà:

"Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s'intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. (...) 5.2 I rischi passano al compratore al momento della consegna della merce al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)";

Articolo 12. Garanzia – Responsabilità per danni a terzi:

"12.1 (...) Se non diversamente specificato il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...). 12.6 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del Venditore, sia durante l'installazione dell'impianto che successivamente alla consegna dell'impianto, sarà a carico del Compratore, il quale si impegna a tenere il Venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo";

Articolo 16. Legge applicabile – Foro Competente:

"(...) 16.1 Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il foro del venditore; tuttavia, in deroga a quanto sopra il venditore, avrà sempre facoltà di adire il foro del compratore".

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

7. In ordine ai contratti relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle condizioni generali del contratto di manutenzione di Montaco di seguito trascritte:

Articolo 2. Durata del servizio:

“(…) Il contratto si intende tacitamente rinnovato, per periodi ulteriori di pari durata, (…) qualora non venga disdetto (…) da una delle parti 3 (tre) mesi prima di ogni scadenza”;

Articolo 7. Pagamenti:

“(…) Si concorda e si accetta che in caso di ritardo dei pagamenti, rimangono a carico del Committente gli interessi di mora in misura di 6 punti percentuali in più del tasso ufficiale di sconto. (…) Il canone sarà comunque dovuto fino alla scadenza del contratto anche per la durata della sospensione. Le spese subite dalla Società per l’incasso saranno addebitate a committente separatamente in fattura”;

Articolo 14. Risoluzione anticipata:

“In caso di risoluzione anticipata su richiesta o per colpa del Committente sarà dovuto alla Società l’intero canone in vigore fino alla naturale scadenza del contratto”;

Articolo 17. Foro Competente:

“Per qualsiasi controversia le parti accettano esclusivamente la competenza del Foro della sede della società manuttrice”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L’iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

8. Secondo le informazioni acquisite d’ufficio ai fini dell’applicazione dell’articolo 37 bis del Codice del Consumo, e in particolare alla luce della lettura della documentazione contrattuale fornita da CEAM e Montaco in data 5 dicembre 2012¹, in risposta ad una richiesta di informazioni preistruttoria del 14 novembre 2012², il 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento CV48 - CEAM-Contratti di vendita e manutenzione ascensori nei confronti delle società CEAM e Montaco.

9. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alle Parti che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), f), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

10. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell’articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alle società CEAM e Montaco, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all’articolo 33, comma 2, lettere b), f), i), r), t) e u), del Codice del Consumo.

11. Informata l’Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell’art. 21, comma 6, del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all’articolo 37 bis, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell’Autorità. Nell’ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni del Codacons, in data 30 aprile

¹ Doc. 2 del fascicolo istruttorio.

² Doc.1.

2013³, di Federconsumatori, in data 3 maggio 2013⁴, e dell'Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori-ANACAM (di seguito ANACAM), in data 6 maggio 2013⁵.

12. In data 26 aprile 2013⁶, è pervenuta una memoria congiunta di CEAM e Montaco con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013. Le Parti hanno avuto accesso agli atti in data 28 maggio 2013.

13. In data 20 giugno 2013, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di CEAM⁷, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

14. In data 24 giugno 2013, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

15. In data 17 luglio 2013, CEAM e Montaco hanno fatto pervenire una memoria conclusiva congiunta⁸.

16. Con provvedimento del 31 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

17. In ordine all'articolo 4 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*”, Codacons ritiene che la clausola si ponga in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

18. Rispetto all'articolo 5 in tema di resa e spedizione, Codacons ha osservato che la clausola franco fabbrica comporta un'inammissibile limitazione di responsabilità del venditore nei confronti del compratore. Infatti, il venditore si impegna a trasportare il bene venduto, attribuendo i rischi del trasporto al consumatore, il quale potrebbe trovarsi nella situazione di ricevere un bene deteriorato e non aver azione nei confronti del venditore.

19. In merito all'articolo 12, Codacons ha rilevato che la garanzia di un anno prevista dal professionista è contraria a quanto disposto dalla normativa in tema di garanzia legale. Inoltre, il venditore limita la propria responsabilità civile per danni, al dolo e alla colpa grave. Tale previsione riveste carattere di vessatorietà nei confronti del consumatore, il quale ha diritto di avvalersi della garanzia indipendentemente dalla valutazione dell'atteggiamento soggettivo del venditore.

20. In ordine alle clausole che regolano il foro competente presenti nell'articolo 16 delle condizioni generali di fornitura e nell'articolo 17 del contratto di manutenzione, Codacons ha rilevato che esse sono in contrasto con la disposizione dell'articolo 33 comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

21. Per quanto riguarda il contratto avente ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, Codacons ha rappresentato la vessatorietà dell'articolo 2 in quanto si pone in contrasto con l'articolo 33, comma 2 lettera *i*), stabilendo un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione pari a tre mesi antecedenti alla scadenza.

³ Doc. 8.

⁴ Doc. 9.

⁵ Doc. 10.

⁶ Doc. 13.

⁷ Doc. 19.

⁸ Doc. 24.

22. In ordine all'articolo 7 dei contratti di manutenzione, Codacons ha osservato che esso prevede una penale per inadempimento a carico del consumatore in contrasto con il disposto normativo di cui all'articolo 33 comma 2 lettera f), del Codice del Consumo. Analoghe considerazioni sono state svolte rispetto all'articolo 14 in tema di risoluzione anticipata.

23. Nel contributo pervenuto in data 3 maggio 2013, Federconsumatori ha espresso osservazioni di tenore sostanzialmente analogo a quelle prospettate dall'associazione Codacons.

24. Per quanto concerne le osservazioni presentate da ANACAM ad esito della consultazione, esse riguardano esclusivamente l'articolo 2 del contratto per il servizio di manutenzione degli impianti, nella parte in cui viene previsto un termine per la disdetta di almeno tre mesi prima della data di scadenza.

ANACAM ha sottolineato che, ai fini di un'attenta e corretta gestione di una azienda di manutenzione, l'imprenditore deve poter programmare con sufficiente anticipo il fabbisogno di mezzi e di personale necessario per dare esecuzione ai contratti effettivamente in corso, e potere valutare se accettare o meno nuovi contratti (o comunque se adeguare i propri fattori della produzione) in relazione alla certezza su proroghe e disdette. Il preavviso di tre mesi, a fronte di un contratto di durata pluriennale, non costituisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, anche considerando che il legislatore ha previsto termini più lunghi rispetto ad altre ipotesi contrattuali⁹. Inoltre, a sostegno della non vessatorietà della clausola in questione, ANACAM ha osservato che il termine è previsto per entrambi i contraenti.

c) Le argomentazioni svolte da CEAM e Montaco e gli elementi forniti dai professionisti nel corso del procedimento

25. CEAM ha rappresentato che la propria clientela è rappresentata prevalentemente da imprese edili che affidano la scelta dei nuovi impianti ad un progettista che vi provvede tenendo in considerazione le caratteristiche tecniche e i materiali dell'impianto. Solo in minima parte la domanda di nuovi impianti proviene da consumatori e da condomini. Tale circostanza sarebbe alla base dell'adozione di alcune delle clausole oggetto di contestazione, quali, in particolare, l'articolo 5 in tema di consegna del bene e l'articolo 12 avente ad oggetto la garanzia che prevede un termine di dodici mesi. In ogni caso, nel periodo gennaio 2012-febbraio 2013, non sarebbe pervenuto alcun reclamo attinente alle clausole oggetto della presente valutazione.

26. In ordine alla clausola contenuta nell'articolo 4 delle condizioni di fornitura, avente ad oggetto la consegna del prodotto, CEAM ha indicato che essa non sarebbe vessatoria in quanto il limite del 5% per il risarcimento del prezzo contrattuale dei prodotti è da ritenersi più che adeguato per garantire al consumatore un equo risarcimento. Inoltre, il limite è previsto soltanto con riferimento al ritardo nella consegna ove il disagio causato appare limitato rispetto sia ad edifici di nuova costruzione, pertanto non abitati, sia ad edifici ove è preesistente un impianto di elevazione. Infine, la Parte ha evidenziato che i ritardi gravi rientrano nell'ipotesi della colpa grave considerata

⁹ A titolo di esempio, ANACAM richiama le ipotesi di preavviso di dodici mesi per la disdetta delle locazioni non abitative della durata di sei anni e addirittura un preavviso di diciotto mesi se si riferiscono ad alberghi (art. 29 L. 392/78); di sei mesi per la disdetta delle locazioni abitative della durata di otto anni (art. 2 L. 431/98); di sei mesi per la disdetta dei contratti di assicurazione della durata oltre i dieci anni (secondo la vecchia dizione dell'art. 1899 c.c.) e di sessanta giorni per la disdetta dei contratti pluriennali.

dall'articolo 4.7 con la conseguenza che il limite per il danno risarcibile del 5% non troverebbe applicazione.

27. In ordine alla clausola in tema di consegna (articolo 5), secondo CEAM essa non limiterebbe in concreto la facoltà del consumatore di opporre eccezioni a causa delle modalità pratiche seguite per la consegna. Infatti, l'installazione dell'ascensore è sempre a carico di CEAM che effettua l'apertura dell'imballo e la verifica del materiale consegnato in cantiere. CEAM ha stipulato un'assicurazione specifica a tutela dei materiali trasportati e procede all'esame del materiale, rappresentando l'unico interlocutore del trasportatore, responsabile delle merci fino alla consegna del bene al destinatario finale.

28. CEAM non ha sviluppato alcuna argomentazione con specifico riferimento alla clausola in tema di foro competente.

29. In ordine al contratto per la manutenzione adottato da Montaco, società controllata al 100% da CEAM, con riferimento all'articolo 2, le Parti escludono il carattere vessatorio posto che il termine previsto appare congruo in ragione della prassi di mercato e della durata media dei contratti pari a 3 o 5 anni, oltre che delle esigenze di programmazione degli interventi di Montaco.

30. CEAM e Montaco hanno altresì richiamato una sentenza del Tribunale di Brindisi¹⁰ in cui il giudice ha riconosciuto la non vessatorietà delle clausole con le quali viene fissata la durata di un contratto di manutenzione di ascensori.

31. Rispetto alla penale di cui all'articolo 7, le Parti hanno evidenziato che il ritardo nei pagamenti determina un danno riconducibile alla mancata copertura dei costi fissi rappresentati principalmente dalla manodopera e dai materiali. Pertanto, la quantificazione prevista nel contratto ha uno scopo deterrente che mira ad ottenere il pagamento tempestivo.

32. Infine, in merito all'articolo 14 in tema di penale per risoluzione anticipata, ad avviso delle Parti, la *ratio* della clausola risiederebbe nel compensare una risoluzione anticipata non dovuta alla qualità del servizio prestato con il danno per l'attività di Montaco che nella propria programmazione fa conto sui contratti in essere per la durata prevista negli stessi.

33. Nell'ambito della memoria congiunta pervenuta in data 17 luglio 2013¹¹, CEAM e Montaco hanno comunicato le modifiche che intendono apportare alle clausole oggetto di istruttoria.

34. Per quanto concerne i contratti di fornitura adottati da CEAM, rispetto all'articolo 4, in tema di consegna dei prodotti, quest'ultima ha rappresentato che intende modificare il punto 5, eliminando la previsione di un limite massimo di danno risarcibile pari al 5% del prezzo dei prodotti consegnati in ritardo¹². Inoltre, verrà eliminato il punto 7 relativo all'esclusione di qualsiasi ulteriore risarcimento salvo dolo o colpa grave.

35. In ordine all'articolo 5, avente ad oggetto la resa e la spedizione del prodotto, la Parte ha indicato di voler riformulare i punti 1 e 3, specificando rispettivamente che la fornitura si intende franco destino e che i rischi passano al compratore al momento della consegna dei Prodotti nella sede ove sarà effettuata l'installazione dell'impianto¹³.

¹⁰ Cfr. Tribunale Brindisi 22 marzo 2013 n. 3847.

¹¹ Doc. 24.

¹² Di seguito si riporta il testo dei punti 5 e 7 della nuova clausola: "*In caso di ritardo nella consegna imputabile al venditore, il compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato* [sottolineatura aggiunta]".

¹³ In particolare la nuova versione dei citati punti 1 e 3 è la seguente: "5.1 Salvo patto contrario, la fornitura dei prodotti si intende franco destino[...] 5.3 I rischi passano al compratore al momento della consegna dei Prodotti nella sede ove sarà effettuata l'installazione dell'impianto".

36. CEAM ha altresì rappresentato di voler modificare l'articolo 12 delle condizioni generali di fornitura destinate ai consumatori, avente ad oggetto la garanzia, prevedendo che il periodo di garanzia è di ventiquattro mesi dalla data di consegna dell'impianto. Inoltre, saranno eliminate le previsioni che limitano la garanzia per le parti acquistate dal venditore da altri fornitori, per i materiali e le parti soggette a logoramento quali, ad esempio, le funi¹⁴. Infine, la Parte ha indicato di voler espungere dal testo dell'articolo 12 delle condizioni generali di contratto il punto 6 relativo alla limitazioni di responsabilità civile per danni a terzi nell'ambito dell'installazione e della consegna dell'impianto.

37. In ordine al foro competente, CEAM ha prospettato una nuova formulazione dell'articolo 16 che indica come foro competente esclusivo quello di residenza o di domicilio elettivo del compratore¹⁵.

38. In merito alle "condizioni generali di manutenzione degli impianti di elevazione" di Montaco, con riferimento all'articolo 2 in tema di durata, CEAM e la controllata Montaco hanno rappresentato di voler procedere alla riduzione del termine da tre mesi a sessanta giorni per tutti i contratti a prescindere dalla loro durata. Inoltre, le Parti intendono adottare una previsione contrattuale che obbliga Montaco ad inserire nelle comunicazioni periodiche (ad esempio, le fatture) al cliente-consumatore l'esistenza del rinnovo tacito e la possibilità di evitarlo con un'apposita comunicazione di disdetta da inviare sessanta giorni prima della scadenza¹⁶.

39. In ordine all'articolo 7, avente ad oggetto il luogo del pagamento e il ritardo, CEAM e Montaco hanno rappresentato di essere intervenuti sulla formulazione della clausola oggetto di contestazione, eliminando l'obbligo di pagare l'intero corrispettivo fino alla scadenza del contratto anche per la durata della sospensione e introducendo alcuni richiami alla disciplina del codice civile in tema di pagamento e risoluzione per inadempimento.

40. Analogamente, in merito all'articolo 14 avente ad oggetto il recesso anticipato e la penale, le Parti hanno evidenziato che la clausola è stata modificata già nel gennaio 2013 e da ultimo in una versione rappresentata nell'ambito della memoria pervenuta in data 17 luglio 2013. Tale versione si caratterizza per l'eliminazione del riferimento all'obbligo di pagare l'intero corrispettivo fino alla scadenza del contratto.

41. In ordine al foro competente, CEAM e Montaco hanno prospettato una nuova formulazione dell'articolo 17 che indica come competente il foro di residenza o di domicilio elettivo del compratore¹⁷.

¹⁴ Di seguito si riporta la nuova formulazione del punto 2 dell'articolo 12: "Se non diversamente specificato, il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna dell'impianto di cui all'art. 11.4 e cessa allo scadere del termine anche se l'impianto non è stato, per causa imputabile al compratore, messo in servizio. La garanzia non copre le conseguenze della normale usura data dall'uso". Inoltre, è stato riformulato il punto 1 della medesima disposizione nei seguenti termini: "Qualora per necessità costruttive o di trasporto si debba provvedere alla spedizione di macchine e apparecchiature smontate, il venditore non assume alcuna garanzia per eventuali difetti derivanti da un montaggio eseguito da terzi".

¹⁵ "16.2 Per qualsiasi eventuale controversia, ai sensi della normativa vigente, il Foro esclusivo sarà quello di residenza o di domicilio elettivo del compratore".

¹⁶ "Il venditore si obbliga a ricordare con dicitura standard nelle proprie comunicazioni al compratore (a titolo esemplificativo nelle fatture) l'esistenza del rinnovo tacito e della possibilità di evitare tale rinnovo con la apposita comunicazione di disdetta da inviare 60 giorni prima della scadenza".

¹⁷ "16.2 Per qualsiasi eventuale controversia, ai sensi della normativa vigente, il Foro esclusivo sarà quello di residenza o di domicilio elettivo del compratore".

42. Le Parti hanno rappresentato che le modifiche rappresentate da ultimo nella memoria del 17 luglio 2013 saranno riportate entro pochi mesi nei nuovi moduli contrattuali destinati a regolare i rapporti contrattuali con i soggetti consumatori, allo stato in fase di predisposizione.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

43. La presente valutazione ha ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alle Parti che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

44. Quanto rilevato dalle Parti circa la *ratio* delle clausole in esame, tese a disciplinare principalmente rapporti intrattenuti con clientela rappresentata da professionisti, quali le imprese edili, appare inconferente rispetto alla presente valutazione condotta nell'ambito della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie nei confronti dei consumatori ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo. Tale argomentazione dimostra anzi che nel predisporre le clausole contrattuali il professionista non aveva tenuto in considerazione la posizione dei consumatori oggetto della tutela sulle clausole vessatorie.

45. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che le Parti intendono attuare.

46. In proposito si rileva che sulla base di quanto indicato nella memoria del 17 luglio 2013, al momento dell'adozione del presente provvedimento, le modifiche delle clausole oggetto di contestazione non sono state implementate avendo le Parti rappresentato che esse verranno riportate nei moduli contrattuali destinati a regolare i rapporti contrattuali con i soggetti consumatori entro pochi mesi. Sulla base di quanto prospettato dalle Parti, va osservato che esse procederanno alla redazione di condizioni generali di contratto destinate esclusivamente ai clienti consumatori, inclusi i condomini di consumatori.

A. Clausole che escludono o limitano le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento e che prevedono limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna

47. Si ritiene che le disposizioni dell'articolo 4 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari”*, descritte al punto II del presente provvedimento, sono tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

48. In particolare, la prima parte della clausola in esame limita il *quantum* del danno risarcibile nell'ipotesi del ritardo da parte del fornitore a valori predeterminati (*“entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo”*). Inoltre, la seconda parte della clausola in esame, esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei prodotti se non nell'ipotesi di dolo e colpa grave. Si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla normativa in tema di clausole vessatorie che configura come vessatorie le ipotesi di

esclusione e limitazione contrattuale della responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori.

49. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

50. Avendo CEAM prospettato la riformulazione del contenuto dell'articolo 4 nei termini indicati da ultimo nella memoria del 17 luglio 2013, eliminando sia la previsione di un limite massimo di danno risarcibile, sia le ipotesi di esclusione di qualsiasi ulteriore risarcimento salvo dolo o colpa grave, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.1.2. Conclusione

51. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 4 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari”*, descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

52. Viceversa, la nuova versione dell'articolo 4 delle condizioni generali di fornitura destinate ai consumatori denominata *“Consegna dei prodotti”*, come rappresentata dalla Parte nella memoria del 17 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

A.2.1 La clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto

53. Con riguardo alla clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto di cui all'articolo 5 delle medesime condizioni generali di fornitura, descritta al punto II del presente provvedimento, si ritiene che essa sia tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

54. La clausola in esame è volta a determinare un passaggio anticipato dei rischi inerenti al trasporto o all'integrità del bene in capo al consumatore acquirente ad un momento dell'esecuzione del rapporto contrattuale ove quest'ultimo non ne ha la disponibilità materiale. In particolare, rileva l'estensione di tale esclusione di responsabilità alle ipotesi in cui *“anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore”* e che *“I rischi passano al compratore al momento della consegna della merce al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)”*. Per tali profili, la clausola in esame integra una clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita gli obblighi e la responsabilità del professionista nei confronti del consumatore in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

55. La previsione contrattuale in esame, inoltre, limita l'azionabilità dei diritti del consumatore sia nei confronti del venditore, sia nei confronti del trasportatore, soggetto terzo rispetto al contratto intercorrente tra CEAM e il consumatore, nel caso in cui la mancata consegna o il danno subito

dalla “merce” derivino da fatti ad essi imputabili. Pertanto, tale clausola ha l’effetto di limitare o escludere l’opponibilità dell’eccezione d’inadempimento e di sancire decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all’adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell’onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi in violazione dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *r*) e *t*), del Codice del Consumo.

56. Avendo CEAM prospettato la riformulazione del contenuto dell’articolo 5 nei termini indicati nell’ambito della memoria del 17 luglio 2013, precisando che i rischi passano al compratore al momento della consegna nella sede ove sarà effettuata l’installazione dell’impianto, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.2.2. Conclusione

57. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all’articolo 5 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo ed è idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

58. Viceversa, la nuova versione dell’articolo 4 delle condizioni generali di fornitura destinate ai consumatori denominata “Consegna dei prodotti”, come rappresentata dalla Parte nella memoria del 17 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

A.3.1 Clausola relativa alla garanzia

59. Per quanto concerne la clausola di cui all’articolo 12, avente ad oggetto la garanzia e la responsabilità a terzi, si rileva che essa palesa un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ai danni del consumatore con riferimento alla garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Nella clausola in esame non è correttamente riportata la garanzia legale di conformità, la cui durata viene espressamente limitata a dodici mesi, contrariamente a quanto previsto dall’articolo 132 del Codice del Consumo¹⁸.

60. Inoltre, al punto 6 dell’articolo 12, viene esclusa ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del venditore, sia durante l’installazione dell’impianto che successivamente alla consegna dell’impianto.

61. Analogamente a quanto rilevato per la clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna, si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla disciplina in tema di clausole vessatorie che configura come vessatorie ipotesi di limitazione di responsabilità senza distinzioni riferite al *quantum* del danno risarcibile o all’atteggiamento soggettivo del professionista.

62. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b*) del comma 2, dell’articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest’ultimo.

¹⁸ Di seguito si riporta il contenuto dell’articolo 132, comma 1, del Codice del Consumo: “*Il venditore è responsabile, a norma dell’articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene*”.

63. Per quanto concerne la modifica della clausola in esame, indicata nella memoria del 17 luglio 2013, essa è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 nella misura in cui la nuova versione dell'articolo 12 appare in linea con la disciplina in tema di garanzia legale di conformità dettata dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo, eliminando altresì il paragrafo relativo alla limitazione di responsabilità.

A.3.2. Conclusione

64. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 12 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*”, denominata “Garanzia – responsabilità per danni a terzi”, descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

65. Viceversa, la clausola in esame, nella versione rappresentata da CEAM nella memoria del 17 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

B. Clausole che impongono come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

66. Per quanto concerne le clausole presenti nell'articolo 16 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” denominata “Legge applicabile – Foro competente” e nell'articolo 17 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, descritte al punto II del presente provvedimento, che stabiliscono come foro competente esclusivo quello del professionista invece del foro del consumatore, si osserva che, l'art. 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, prevede una presunzione di vessatorietà di siffatte clausole come da costante giurisprudenza¹⁹. Al riguardo, si rileva che le Parti non hanno fornito alcun elemento in senso contrario.

¹⁹ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che “*La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta 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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...)*”. Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone “*al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunciare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1,*

67. Alla luce di tali elementi, il contenuto delle predette clausole sul foro competente con riguardo ai clienti consumatori è vessatorio rientrando nella fattispecie di cui alla lettera *u*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove indica in via esclusiva come competente il foro del professionista.

68. Nella memoria dell'17 luglio 2013, CEAM e Montaco hanno indicato una versione modificata delle predette clausole che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio nella misura in cui indica come foro esclusivo quello del domicilio elettivo e della residenza del consumatore.

B.1. Conclusione

69. Alla luce delle considerazioni svolte, l'articolo 16 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" denominata "Legge applicabile – Foro competente" e l'articolo 17 del contratto di manutenzione Montaco integrano fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

70. Viceversa, la versione delle clausole in esame prospettata da CEAM e Montaco nella memoria del 17 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

C. Clausole che stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

71. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata altresì contestata la clausola di cui all'articolo 2 del contratto di manutenzione di Montaco che prevede il tacito rinnovo del contratto salvo disdetta da esercitarsi entro tre mesi prima della data di scadenza. Alla scadenza, il contratto si intende tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata originaria. I termini per la disdetta sono stabiliti a prescindere dalla durata annuale o pluriennale del rispettivo contratto di manutenzione.

72. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la "natura del bene o del servizio oggetto del contratto" e le "altre clausole del contratto", avuto riguardo alla previsione di all'articolo 34, comma 1, del Codice del Consumo.

73. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti similari) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge – eseguiti 2 volte all'anno ovvero con cadenza semestrale ex D.P.R. 20 aprile 1999, n.162 - e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato dell'impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

74. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare principalmente dettata nell'interesse del professionista stesso, non solo per meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l'onere di attivarsi ben prima dei tre mesi previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora

lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]". Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui "Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse".

per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

75. In ordine all'eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo le clausole contrattuali di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta evidenziando che tali clausole sono *“solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l'assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell'intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto”*²⁰.

76. È utile altresì richiamare la posizione assunta in merito al tipo di clausola in esame anche dalla Camera di Commercio di Roma²¹, la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori (*“Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale”*) in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo²².

77. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle *“altre clausole del contratto”*, si evidenzia che le condizioni generali di fornitura del servizio di Montaco contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano le clausole contrattuali di Montaco in cui è previsto il rinnovo tacito per un periodo uguale a quello originario nonché il pagamento di una penale per la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente. Inoltre, nelle condizioni generali di fornitura di Montaco non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta tre mesi antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

²⁰ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

²¹ Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio *“svolgono”* le funzioni e i compiti di *“predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti”* (lett. h) e *“promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti”* (lett. i). Inoltre, le Camere di Commercio sono tra i soggetti che, in base all'articolo 37 del Codice del Consumo, possono agire in giudizio per ottenere l'inibitoria delle condizioni, inserite in condizioni generali di contratto, di cui sia accertata la vessatorietà ex art. 33 del codice del Consumo e ss..

²² Cfr. nota riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente *link* http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

78. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta pari a tre mesi previsto nei contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l'onere gravante sul consumatore per effetto delle clausole predisposte da Montaco, di attivarsi con notevole anticipo rispetto alla scadenza contrattuale – in relazione ad un contratto di durata limitata e caratterizzato da una frequenza di interventi obbligatori semestrali – e comunque ben prima del predetto termine di tre mesi per valutare la convenienza delle prosecuzione del rapporto contrattuale, reperire eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto e comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Rileva altresì, come detto, la previsione di penali in caso di recesso anticipato dal contratto, una volta che questi si sia tacitamente rinnovato.

79. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza²³, un termine per la disdetta di tre mesi, tenuto conto delle altre clausole del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l'applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinverngano previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

80. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta previsto nei contratti di manutenzione ascensori di durata pluriennale occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del correlato interesse dello stesso a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale.

81. Alla luce di queste considerazioni, un termine per la disdetta di sessanta giorni inserito in contratti di durata pluriennale – diversamente dai contratti annuali – non sarebbe vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto non è idoneo a determinare un sensibile squilibrio ai danni del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

82. Ad analoghe conclusioni non può invece pervenirsi in relazione ai contratti di manutenzione pluriennali che prevedono un termine per la disdetta di tre mesi – come quello dell'avvio del presente procedimento - termine che, pertanto, risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo; ciò in ragione dell'eccessivo anticipo con cui il consumatore deve attivarsi per evitare il rinnovo tacito del contratto, della durata pluriennale di tale rinnovo e dell'applicazione di penali anch'esse paramtrate su una durata pluriennale del rapporto, in assenza di clausole che consentano il recesso del consumatore dal contratto rinnovato con congruo preavviso e senza penali. Fattori questi che complessivamente considerati appaiono limitare eccessivamente la possibilità per il consumatore di rivolgersi – all'approssimarsi della scadenza

²³ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c. Soc. Telecom Italia Mobile, *Gius 2000*, 2396), secondo cui sono vessatorie ex art.1469 *sexies* c.c. le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

del contratto – ad altri operatori che offrono sul mercato condizioni economicamente e/o qualitativamente più vantaggiose per la medesima tipologia di servizi.

83. Con riferimento a quanto prospettato dalla Parte nelle proprie difese, oltre che da ANACAM in sede di consultazione, circa la sussistenza di esigenze organizzative interne che giustificerebbero la previsione del termine di tre mesi prima della data di scadenza, si ritiene che tali argomentazioni – per le ragioni sopra rappresentate – siano solo parzialmente fondate, essendo espressione di un interesse dell'impresa da contemperare con l'interesse dei consumatori a poter valutare la convenienza della continuazione del rapporto piuttosto che scegliere di passare ad altro professionista operante sul mercato. Inoltre, il richiamo alla sentenza del Tribunale di Brindisi dianzi citata appare improprio nella misura in cui in quel giudizio, diversamente dal presente procedimento, non era oggetto di contestazione la durata del preavviso bensì la durata del contratto e l'ammontare delle penali.

84. Non è condivisibile quanto argomentato da CEAM e Montaco circa la circostanza che la clausola oggetto di contestazione sarebbe stata confermata a seguito di accordi intercorsi con l'associazione di consumatori Cittadinanzattiva. In proposito, rilevano, per un verso, le competenze attribuite all'Autorità dal Codice del Consumo in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie; per altro verso la natura transattiva di tale accordo, nonchè la diversa indicazione contenuta nel contratto-tipo elaborato dalla Camera di Commercio di Roma. Inoltre, anche a mente dell'articolo 34, comma 3, del Codice del Consumo, nessuna efficacia esimente può essere ricondotta all'obbligo di osservare impegni contrattuali assunti con associazioni dei consumatori.

85. Nella memoria pervenuta in data 17 luglio 2013, CEAM e Montaco hanno prospettato una versione modificata dell'articolo 2 in tema di durata del termine della disdetta, che prevede un termine unico ridotto da tre mesi a sessanta giorni, a prescindere dalla durata dei contratti. Inoltre, le Parti hanno rappresentato di voler adottare una previsione contrattuale che obbliga Montaco ad inserire nelle comunicazioni periodiche con i consumatori (ad esempio, nelle fatture) un'informativa relativa all'esistenza del rinnovo tacito e la possibilità di evitarlo con una comunicazione di disdetta da inviare sessanta giorni prima della scadenza.

86. Alla luce delle medesime considerazioni svolte con riferimento alle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013, la nuova clausola prospettata da CEAM e Montaco, prevedendo un termine di disdetta di sessanta giorni, rimuove il profilo di vessatorietà dianzi indicato per i soli contratti di manutenzione pluriennali, ma non anche per i contratti di durata annuale; in relazione a questi ultimi, il citato obbligo di informativa ai consumatori sulla scadenza del contratto e il termine per la disdetta - benché abbia rilievo sul piano della maggiore trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali - non appare di per sé idoneo a riequilibrare la posizione contrattuale dei consumatori.

C.1. Conclusione

87. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 2 del contratto di manutenzione di Montaco, società controllata da CEAM, laddove essa prevede un termine di disdetta di tre mesi per tutti i contratti di manutenzione integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto

idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

88. La nuova clausola prospettata da CEAM e Montaco nella memoria congiunta del 15 luglio 2013, prevedendo un termine di sessanta giorni per la disdetta di tutti i contratti di manutenzione, a prescindere dalla loro durata, rimuove il profilo di vessatorietà dianzi indicato per i soli contratti di manutenzione pluriennali, ma non anche per i contratti di durata annuale; in relazione a questi ultimi, la previsione di un obbligo contrattuale di informativa ai consumatori sulla scadenza del contratto e il termine per la disdetta va certamente valutato con favore sul piano della maggiore trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali, ma non appare di per sé idoneo a riequilibrare la posizione contrattuale dei consumatori ed a sanare il profilo di vessatorietà, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, dianzi indicato.

D. Clausole che impongono al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato

89. Le clausole contenute negli articoli 7 e 14 delle condizioni generali del contratto di manutenzione di Montaco, descritte al punto II del presente provvedimento, laddove prevedono l'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento o ritardato adempimento, di corrispondere l'intero canone pattuito fino alla scadenza naturale del contratto risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, lettera f), del Codice del Consumo.

90. Le predette clausole generano un significativo squilibrio a danno del consumatore. In proposito, rileva che l'intero canone pattuito nel contratto – che costituisce la penale per inadempimento – è il *quantum* dovuto dal consumatore per tutte le attività che l'impresa avrebbe dovuto svolgere nel corso della validità dell'intero contratto di manutenzione, che può avere anche durata pluriennale. Trattandosi di un contratto di durata a prestazioni periodiche, in caso di risoluzione anticipata dello stesso – ancorché per inadempimento del consumatore – una parte, potenzialmente anche molto rilevante, delle prestazioni di manutenzione non verranno rese affatto proprio a causa dell'intervenuta cessazione del rapporto, essendo non di meno dovuto dal consumatore l'intero corrispettivo.

91. In proposito si richiama un orientamento della Corte di Cassazione che ha considerato la previsione contrattuale dell'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento, di pagare l'intero corrispettivo pattuito (o somma equivalente), come rientrante nella presunzione di vessatorietà della penali ai sensi dell'articolo 33, lettera f), del Codice del Consumo²⁴.

92. Si osserva che parimenti vessatoria appare la previsione, contenuta nel citato articolo 14 delle condizioni generali del contratto di manutenzione di Montaco, di una penale per recesso di importo pari all'intero prezzo pattuito per la completa durata del contratto; in tal senso, si richiama il consolidato orientamento espresso dalla giurisprudenza, anche con specifico riferimento a clausole inserite in contratti di manutenzione degli ascensori²⁵.

²⁴ Cfr. Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357, ove con riferimento ad un contratto di mediazione immobiliare ha rilevato che “*se, invece, il rifiuto di concludere il contratto da parte di chi abbia conferito l'incarico tragga origine dalla sussistenza, originaria o sopravvenuta, di circostanze ostative alla conclusione stessa, di cui la stessa parte abbia omesso di informare il mediatore al momento del patto o cui abbia dato causa successivamente, sarebbe allora configurabile una sua responsabilità per violazione dei doveri di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.. In casi siffatti, la previsione dell'obbligo di pagare comunque la provvigione o somma equivalente integrerebbe una clausola penale e sarebbe dunque soggetta al diverso apprezzamento di cui all'art. 1469 bis c.c., comma 2, n. 6, (ora art. 33, comma 2, lett. f, del codice del consumo), concernente la presunzione di vessatorietà delle clausole che, in caso di inadempimento, prevedano il pagamento di una somma manifestamente eccessiva*”.

²⁵ Con specifico riferimento alla vessatorietà di condizioni generali di contratto per la manutenzione di ascensori, volte ad imporre il pagamento di penali pari all'intero importo pattuito, occorre richiamare la sentenza del Tribunale di Arezzo, 17

93. Nella memoria pervenuta in data 17 luglio 2013, CEAM e Montaco hanno prospettato una versione modificata delle clausole contenute negli articoli 7 e 14 che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio, limitatamente all'eliminazione dell'obbligo da parte del consumatore di corrispondere a titolo di penale l'intero corrispettivo pattuito, in caso di suo inadempimento o di ritardo nell'adempimento, nonché in caso di recesso.

D.1. Conclusione

94. Alla luce delle considerazioni svolte, le clausole contenute nell'articolo 7 e nell'articolo 14 integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo.

95. Viceversa, le clausole in esame, nella versione prospettata nella memoria del 17 luglio 2013, rimuovono il profilo di vessatorietà oggetto del provvedimento di avvio del presente procedimento, limitatamente all'eliminazione della previsione di una penale di importo pari all'intero corrispettivo pattuito.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che le Parti non hanno fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *f*), *i*), *r*), *t*) e *u*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito *internet* dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito del professionista abbia la durata di venti giorni consecutivi e che non si ritengono sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

febbraio 2012, n. 125. Cfr. anche Tribunale di Bari sez. II, 26 ottobre 2007, n. 2408; Tribunale di Perugia, Sez. II, 23 gennaio 2012, n. 76 e Tribunale di Pescara 15 luglio 2003, n. 1073.

Tale orientamento viene seguito anche rispetto a contratti aventi ad oggetto servizi diversi da quello di manutenzione di ascensori. Cfr. tra le altre, Tribunale di Torino, Sez. I, sentenza del 17 dicembre 2009, secondo cui la previsione di una penale pari all'intero corrispettivo per recesso anticipato è vessatoria perché non correlata all'interesse del professionista (istituto scolastico) all'adempimento, né alle spese ed ai costi da questi sostenuti o preventivati e per questo la previsione contrattuale determinava un significativo squilibrio nelle posizioni contrattuali delle parti. Ancora Corte di Cassazione civile sez. III, 17 marzo 2010, n. 6481 nell'ambito della valutazione di un contratto per un corso di modellismo sartoriale e industriale, ha ritenuto vessatoria la clausola che prevede la rinuncia alla facoltà di recesso e l'assunzione da parte dell'allieva dell'impegno di corrispondere comunque all'istituto l'intera tassa di frequenza, anche nel caso di recesso anticipato laddove tale clausola sanziona indiscriminatamente il recesso dell'allievo, sia o non sia assistito da un giustificato motivo.

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" denominata "Consegna dei prodotti" di CEAM, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 5 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" di CEAM, denominata "Resa e spedizione del prodotto", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" di CEAM, denominata "Garanzia – responsabilità per danni a terzi", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che le clausole previste di cui all'articolo 16 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" di CEAM, denominata "Legge applicabile – Foro competente" e all'articolo 17 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui all'articolo 2 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, denominata "Durata del servizio", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che le clausole di cui agli articoli 7 e 14, delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, denominate rispettivamente "Pagamenti" e "Risoluzione anticipata", descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società CEAM S.r.l. pubblici, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato numero 1 al presente provvedimento;

2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.ceam.it con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.ceam.it*.

c) che la società Montaco Service S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato numero 2 al presente provvedimento;

2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.montacoservice.it* con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

d) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.montacoservice.it*.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV48 - CEAM-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato n.1 al provvedimento n. 24545

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento CV48 - CEAM-Contratti di vendita e manutenzione ascensori nei confronti delle società CEAM S.r.l.(di seguito, CEAM) e Montaco Service S.r.l. (di seguito Montaco).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi e imporre al consumatore in caso di inadempimento una penale di importo manifestamente eccessivo;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione

[OMISSIS]

Articolo 4. Consegna dei prodotti:

"(...) 4.5 In caso di ritardo nella consegna imputabile al venditore, il compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo. (...) 4.7 Salvo il caso di dolo o colpa grave del venditore, il pagamento delle somme indicate all'art.4.5 esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei Prodotti";

Articolo 5. Resa e spedizione – Riserva di proprietà:

"Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s'intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore. (...) 5.2 I rischi passano al compratore al momento della consegna della merce al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)";

Articolo 12. Garanzia – Responsabilità per danni a terzi:

"12.1 (...) Se non diversamente specificato il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...). 12.6 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del Venditore, sia durante l'installazione dell'impianto che successivamente alla consegna dell'impianto, sarà a carico del Compratore, il quale si impegna a tenere il Venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo";

Articolo 16. Legge applicabile – Foro Competente:

“(…) 16.1 Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il foro del venditore; tuttavia, in deroga a quanto sopra il venditore, avrà sempre facoltà di adire il foro del compratore”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

[OMISSIS]

Articolo 2. Durata del servizio:

“(…) Il contratto si intende tacitamente rinnovato, per periodi ulteriori di pari durata, (...) qualora non venga disdetto (...) da una delle parti 3 (tre) mesi prima di ogni scadenza”;

Articolo 7. Pagamenti:

“(…) Si concorda e si accetta che in caso di ritardo dei pagamenti, rimangono a carico del Committente gli interessi di mora in misura di 6 punti percentuali in più del tasso ufficiale di sconto. (...) Il canone sarà comunque dovuto fino alla scadenza del contratto anche per la durata della sospensione. Le spese subite dalla Società per l'incasso saranno addebitate a committente separatamente in fattura”;

Articolo 14. Risoluzione anticipata:

“In caso di risoluzione anticipata su richiesta o per colpa del Committente sarà dovuto alla Società l'intero canone in vigore fino alla naturale scadenza del contratto”;

Articolo 17. Foro Competente:

“Per qualsiasi controversia le parti accettano esclusivamente la competenza del Foro della sede della società manuttrice”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che le Parti intendono attuare.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), f), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” denominata "Consegna dei prodotti" di CEAM, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 5 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di CEAM, denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" di CEAM, denominata "Garanzia – responsabilità per danni a terzi", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che le clausole previste di cui all'articolo 16 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" di CEAM, denominata "Legge applicabile – Foro competente" e all'articolo 17 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui all'articolo 2 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, denominata "Durata del servizio", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che le clausole di cui agli articoli 7 e 14, delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, denominate rispettivamente "Pagamenti" e "Risoluzione anticipata", descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]

CV48 - CEAM-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato n.2 al provvedimento n. 24545

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV48 - CEAM-Contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti delle società CEAM S.r.l.(di seguito, CEAM) e Montaco Service S.r.l. (di seguito Montaco).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi e imporre al consumatore in caso di inadempimento una penale di importo manifestamente eccessivo;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

[OMISSIS]

Articolo 2. Durata del servizio:

"(...) Il contratto si intende tacitamente rinnovato, per periodi ulteriori di pari durata, (...) qualora non venga disdetto (...) da una delle parti 3 (tre) mesi prima di ogni scadenza";

Articolo 7. Pagamenti:

"(...) Si concorda e si accetta che in caso di ritardo dei pagamenti, rimangono a carico del Committente gli interessi di mora in misura di 6 punti percentuali in più del tasso ufficiale di sconto. (...) Il canone sarà comunque dovuto fino alla scadenza del contratto anche per la durata della sospensione. Le spese subite dalla Società per l'incasso saranno addebitate a committente separatamente in fattura";

Articolo 14. Risoluzione anticipata:

"In caso di risoluzione anticipata su richiesta o per colpa del Committente sarà dovuto alla Società l'intero canone in vigore fino alla naturale scadenza del contratto";

Articolo 17. Foro Competente:

"Per qualsiasi controversia le parti accettano esclusivamente la competenza del Foro della sede della società manuttrice".

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che le Parti intendono attuare.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *f)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

DELIBERA

[OMISSIS]

d) che le clausole previste di cui all'articolo 16 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti simili" di CEAM, denominata "Legge applicabile – Foro competente" e all'articolo 17 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui all'articolo 2 delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, denominata "Durata del servizio", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che le clausole di cui agli articoli 7 e 14, delle condizioni generali di manutenzione di Montaco, denominate rispettivamente "Pagamenti" e "Risoluzione anticipata", descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]

CV49 - THYSSENKRUPP-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI
Provvedimento n. 24546

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore, Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 31 luglio 2013 con il quale, ai sensi dell'art.21, comma 5 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. ThyssenKrupp Elevator Italia S.p.A. (di seguito, ThyssenKrupp), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo. ThyssenKrupp è attiva sull'intero territorio nazionale nella commercializzazione, ammodernamento e riparazione degli impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti similari) e nei servizi di manutenzione degli stessi. L'attività viene svolta anche mediante la società ThyssenKrupp Encasa, interamente controllata da ThyssenKrupp.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

3. In particolare, le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei modelli contrattuali predisposti ed impiegati da ThyssenKrupp e aventi ad oggetto:

a) la commercializzazione (vendita) e installazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti similari);

b) i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione.

4. Ai fini della presente comunicazione di avvio, assumono rilevanza i contratti standard conclusi da ThyssenKrupp e/o Thyssenkrupp Encasa con le persone fisiche/consumatori o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini di consumatori.

a) Contratti per la fornitura ed il montaggio degli impianti di elevazione

5. Per quanto riguarda i contratti per la fornitura ed il montaggio di nuovi impianti, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari”* di seguito trascritte:

- “4 Consegna dei prodotti – (...) 4.4 *In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, entro il limite del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo. Il pagamento di dette somme esclude ogni ulteriore risarcimento del danno”;*

- “5 Resa spedizione – Riserva di proprietà – 5.1 *La fornitura dei prodotti si intende franco fabbrica, anche quando la spedizione o parte di essa sia curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a suo carico. (...) 5.3 I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore”;*

- “12 Garanzia – Responsabilità per danni a terzi – 12.2 *Il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...) 12.5 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi, sin dall'installazione e successivamente alla consegna dell'impianto, è a carico del Compratore che terrà indenne il Venditore da qualsivoglia pretesa al riguardo”;*

- “15 Legge applicabile - Foro competente - 15.1 (...) *Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il Foro di Milano; tuttavia in deroga a quanto sopra il Venditore avrà sempre facoltà di adire il Foro del Compratore”.*

-

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione

6. Per quanto riguarda i contratti relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, costituisce oggetto del presente procedimento la clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto di ThyssenKrupp di seguito trascritta:

- “8. Rinnovo del contratto e revisione del canone – 8.1 *Alla sua naturale scadenza il presente contratto sarà automaticamente rinnovato per un uguale periodo e alle stesse condizioni contrattuali. Tuttavia il rinnovo non avrà luogo se prima di 60 giorni dalla naturale scadenza del contratto una delle parti dichiara di non voler rinnovare il contratto (...)*”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

7. Secondo le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo e, in particolare, alla luce della documentazione contrattuale fornita da ThyssenKrupp in data 3 e 24 dicembre 2012¹, in risposta alla richiesta di informazioni

¹ Cfr. docc. 2 e 3 dell'indice del fascicolo.

preistruttoria del 14 novembre 2012², in data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV49 ThyssenKrupp - contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società ThyssenKrupp.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro e tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, comma 1 e comma 2, lettere *b), i), r), t) e u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alla società ThyssenKrupp, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *b), i), r), t) e u)*, del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'art. 21, comma 6 del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1 del Codice del Consumo, tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute in data 30 aprile 2013 le osservazioni del Codacons³, in data 3 maggio 2013 di Federconsumatori⁴ e dell'Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori - ANACAM (di seguito, ANACAM)⁵.

11. In data 9 aprile 2013⁶, è pervenuta una memoria di ThyssenKrupp in cui venivano forniti i documenti e le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013. In data 27 maggio 2013, la Parte ha avuto accesso agli atti del procedimento.

12. In data 28 giugno 2013, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di ThyssenKrupp⁷, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

13. In data 1° luglio 2013, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 11, 15, 17 e 18⁸ luglio 2013 sono pervenute le memorie conclusionali di ThyssenKrupp con allegati le nuove "Condizioni generali di fornitura e installazione" per clienti consumatori e condomini di consumatori, i nuovi modelli contrattuali relativi all'erogazione di servizi di manutenzione e documentazione dalla quale si evince l'avvenuta implementazione degli stessi.

15. Con provvedimento del 31 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

² Cfr. doc.1.

³ Cfr. doc. n.6.

⁴ Cfr. doc. n.7.

⁵ Cfr. doc. n.9.

⁶ Cfr. doc. 5.

⁷ Cfr. docc. 12-15.

⁸ Cfr. docc.17, 18, 19, 21 e 22.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

16. Nel corso della consultazione, in data 30 aprile 2013, il Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento.

17. In particolare con riferimento ai contratti per la fornitura ed il montaggio di nuovi impianti, il Codacons ha ritenuto che la clausola relativa alla consegna dei prodotti, si porrebbe in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo, suggerendone l'eliminazione.

18. Rispetto al punto 5 del medesimo contratto, disciplinante la "resa e spedizione", il Codacons ha osservato che la clausola "franco fabbrica" comporterebbe un'inammissibile limitazione di responsabilità del venditore nei confronti del compratore.

19. In merito alle clausole contenute ai punti 12.2 e 12.5 del contratto, relativi alla garanzia legale di conformità, il Codacons ha rilevato che tali previsioni sarebbero contrarie al Codice del Consumo nella misura in cui limitano la fruibilità della garanzia ad un anno e circoscrivono la responsabilità civile del venditore ai casi di dolo o colpa grave.

20. In ordine alla clausola che regola il foro competente, contenuta nel punto 15 del contratto, il Codacons ha rilevato che essa è in contrasto con la disposizione dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

21. Per quanto riguarda il modulo contrattuale avente ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, il Codacons ha ritenuto vessatoria la clausola di cui al punto 8 del contratto, disciplinante la durata del contratto e il suo rinnovo, in quanto contrastante con l'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo, posto che stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

22. Le osservazioni presentate da Federconsumatori, in data 3 maggio 2013, nell'ambito della medesima consultazione pubblica sono state formulate in senso analogo a quelle del Codacons.

23. Per quanto riguarda il contributo alla consultazione reso da ANACAM, si rileva che le sue osservazioni riguardano esclusivamente il punto 8 del contratto avente ad oggetto l'erogazione dei servizi di manutenzione degli impianti di elevazione relativamente al termine per la disdetta.

24. ANACAM, in particolare, ha sottolineato che per un'attenta e corretta gestione di un'azienda che presta servizi di manutenzione, l'imprenditore deve poter programmare con sufficiente anticipo il fabbisogno di mezzi e di personale necessario per dare esecuzione ai contratti effettivamente in corso, e poter valutare se accettare o meno nuovi contratti (o comunque se adeguare i propri fattori della produzione) in relazione alla certezza su proroghe e disdette. Il preavviso di sessanta giorni a fronte di un contratto di durata quinquennale non costituirebbe un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, anche considerando che il legislatore ha previsto termini più lunghi rispetto ad altre ipotesi contrattuali⁹.

c) Le argomentazioni svolte da ThyssenKrupp e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

25. ThyssenKrupp, nelle sue memorie pervenute il 9 aprile 2013¹⁰, 15, 17 e 18¹¹ ha rappresentato quanto segue. Preliminarmente, la Parte ha evidenziato che solo per le attività di fornitura e

⁹ A titolo di esempio, ANACAM richiama le ipotesi di preavviso di 12 mesi per la disdetta delle locazioni non abitative della durata di sei anni e addirittura un preavviso di 18 mesi se si riferiscono ad alberghi (art. 29 L. 392/78); di sei mesi per la disdetta delle locazioni abitative della durata di otto anni (art. 2 L. 431/98); di sei mesi per la disdetta dei contratti di assicurazione della durata oltre i dieci anni (secondo la vecchia dizione dell'art. 1899 c.c.) e di sessanta giorni per la disdetta dei contratti pluriennali.

¹⁰ Cfr. doc. 5.

installazione nonché per i servizi di manutenzione vengono impiegati modelli contrattuali standard; per le attività di riparazione e modernizzazione di impianti di elevazione esistenti, invece, vengono inviate ai clienti delle “offerte” che non sono formulate mediante moduli o formulari limitandosi ad indicare unicamente gli elementi essenziali dell’accordo contrattuale raggiunto, quali la descrizione dei lavori da eseguire, i termini di consegna o di completamento delle opere, le condizioni di pagamento e la durata della garanzia legale di conformità pari a 24 mesi per i clienti consumatori.

26. Con riguardo ai modelli contrattuali impiegati per la fornitura e installazione di nuovi impianti l’impresa ha chiarato che essi – a differenza di quelli impiegati per la manutenzione, rivolti per una percentuale pari [omissis]¹² a clienti consumatori e condomini – sono stati concepiti per essere conclusi con clienti non consumatori quali, ad esempio, le imprese di costruzioni e, per questa ragione, le condizioni generali di fornitura e montaggio sono state predisposte “secondo le norme e le logiche dei contratti di compravendita e montaggio conclusi tra imprese”. A seguito della propria riorganizzazione interna e della richiesta di informazioni preistruttoria dell’Autorità, ThyssenKrupp avrebbe accelerato il processo di revisione delle proprie condizioni generali di contratto per la commercializzazione degli impianti di elevazione destinati ai clienti consumatori in modo da renderli conformi al Codice del Consumo.

27. L’impresa ha dichiarato di non avere in corso contenziosi in relazione alle clausole oggetto del presente procedimento e di non aver ricevuto reclami sulle clausole relative alla consegna degli impianti, alla garanzia e al foro competente.

28. Con riguardo alle clausole oggetto del procedimento contenute nei modelli per la fornitura e il montaggio degli impianti di elevazione, ThyssenKrupp ha rappresentato che la clausola relativa alla consegna dei prodotti (punto 4.4 del contratto) era prevista per i contratti a marchio ThyssenKrupp (e non in quelli della controllata ThyssenKrupp Encasa che negozia principalmente con clienti consumatori) destinati ad essere conclusi con la clientela *business*. Per questa ragione, la Parte ha dichiarato di aver predisposto, successivamente all’avvio del procedimento, un nuovo modello contrattuale dedicato ai consumatori in cui la clausola in questione è stata eliminata al fine di consentire ai propri clienti – in caso di ritardo imputabile a ThyssenKrupp – di poter chiedere l’integrale risarcimento dei danni effettivamente subiti; inoltre, sono stati modificati anche i termini e le condizioni di consegna proprio in considerazione dei diritti dei clienti consumatori¹³. Tale contratto è visionabile e scaricabile accedendo al sito Internet dell’impresa.

¹¹ Cfr. docc. 17, 18, 19, 21 e 22.

¹² Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹³ La clausola inserita nelle nuove “Condizioni generali per la fornitura ed il montaggio (per condomini e clienti consumatori)” (di seguito, nuove CGF) circa i termini di consegna recita:

“4. CONSEGNA DEI PRODOTTI

4.1. Il Venditore consegnerà i Prodotti al Cliente nel termine indicato nell’Ordine, a condizione che il Cliente abbia pagato la/le rata/e del prezzo indicata/e nell’Ordine e abbia accettato per iscritto i disegni dell’Impianto predisposti dal Venditore.

4.2. Il termine di consegna si intende in giorni lavorativi, con esclusione del sabato e dei giorni festivi.

4.3. L’Impianto si intende consegnato al completamento dell’installazione, ai sensi dell’articolo 9.1. che segue, ovvero quando è reso disponibile al Cliente nel luogo indicato nell’Ordine, nel caso in cui il Cliente non richieda il montaggio.

4.4. Qualora la consegna non possa avvenire alla data pattuita per causa non imputabile al Venditore e/o al Produttore, la consegna si intende eseguita ad ogni effetto, incluso il passaggio dei rischi al Cliente, con il semplice avviso al Cliente e/o

29. Per quanto concerne la clausola relativa alla spedizione, consegna e passaggio dei rischi (punto 5 del contratto) la Parte ha dichiarato che, nonostante fosse presente anche nei contratti con i consumatori, tale disposizione era prevista per i rapporti con le imprese, vista la scarsa incidenza numerica dei contratti di fornitura conclusi con i consumatori; nella prassi non avrebbe trovato applicazione nei confronti dei clienti consumatori in quanto ThyssenKrupp curerebbe la consegna dei prodotti e si assumerebbe i relativi rischi. Nelle nuove condizioni generali predisposte per i clienti consumatori la clausola è stata eliminata al fine di non gravare i consumatori dei rischi connessi al danneggiamento dei beni durante il trasporto.

30. Analoghe considerazioni sono state svolte dall'impresa in merito alla clausola sulla garanzia (punto 12 del contratto), avendo precisato che la disposizione era rivolta alla clientela *business* e assicurato che nella prassi essa non trovava applicazione verso i clienti consumatori. La Parte ha indicato di aver predisposto una nuova clausola dal contenuto conforme agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo¹⁴.

31. Con riferimento alla clausola sul foro, l'impresa ha dichiarato che essa era originariamente prevista solo nei contratti con i clienti *business* e che, nonostante fosse presente nel modulo contrattuale, non avrebbe trovato applicazione per i clienti consumatori. ThyssenKrupp ha comunicato di aver modificato la clausola in esame successivamente all'avvio del procedimento, indicando quale foro esclusivo del consumatore quello del luogo di sua residenza o domicilio elettivo¹⁵.

32. Per quanto concerne i contratti di manutenzione degli impianti di elevazione, ThyssenKrupp ha rappresentato che la clausola concernente il rinnovo tacito del contratto e il termine per la disdetta, pari a sessanta giorni prima della scadenza, non sarebbe vessatoria in quanto la durata del contratto è negoziata tra le parti, il predetto termine sarebbe congruo per consentire al cliente di evitare il

allo spedizioniere che i Prodotti sono pronti per la consegna. Nel caso in cui i Prodotti restino nello stabilimento del Venditore e/o del Produttore per un periodo superiore a 30 giorni, il Cliente corrisponderà al Venditore le spese di deposito, nella misura dell'1% sul prezzo di vendita per il primo mese e dell'1,5% per i mesi successivi." Inoltre, la clausola di cui al punto 9 delle nuove CGF dispone: "**9. INSTALLAZIONE E COLLAUDO**

9.1. *L'installazione si intende ultimata e il Prodotto consegnato nel momento in cui il Venditore comunica al Cliente per iscritto l'avvenuta installazione tramite consegna del verbale di ultimazione lavori.*"

¹⁴ La clausola sulla garanzia legale di conformità, inserita nelle nuove CGF, recita:

"10. GARANZIA

10.1. *Il Venditore garantisce la buona qualità e la conformità all'uso dei Prodotti e l'installazione a regola d'arte degli Impianti.*

10.2. *In caso di vizi, mancanza di qualità o difetti di conformità dei Prodotti, il Venditore si impegna, per il periodo di 24 mesi dalla di consegna dei Prodotti alla riparazione degli stessi e/o alla sostituzione delle parti difettose, a condizione che i vizi o difetti non dipendano da naturale usura, imprudenza, negligenza o imperizia del Cliente, sovraccarichi oltre i limiti contrattuali, interventi non autorizzati dal Venditore, manomissione, componenti forniti o installati dal Cliente o comunque da fatto del Cliente o di terzi e sempre che le variazioni di tensione nella linea di alimentazione dell'Impianto, all'arrivo all'interruttore del locale macchine o del quadro di manovra non superino, in più o in meno, il 5% del valore normale.*

10.3. *Eventuali vizi, mancanza di qualità o difetti di conformità dei Prodotti dovranno essere denunciati dal Cliente al Venditore con lettera raccomandata a. r. o PEC, a pena di decadenza, entro 2 (due) mesi dalla loro scoperta.*

10.4. *Le riparazioni e/o sostituzioni in garanzia saranno effettuate presso le officine del Venditore, in quelle di terzo o sul luogo in cui è installato l'Impianto, secondo quanto ritenuto più opportuno dal Venditore. Le parti sostituite restano di proprietà del Venditore e gli dovranno essere eventualmente restituite.*

10.5. *Per due anni dall'avvenuta installazione ai sensi dell'articolo 9.1., in caso di difformità e vizi derivanti dal montaggio, il Cliente ha il diritto di farli eliminare dal Venditore, a condizione che li denunci entro 60 giorni dalla loro scoperta. Nessuna garanzia per l'installazione è dovuta nel caso in cui il Venditore non esegua, per qualsiasi motivo, l'installazione degli Impianti.*"

¹⁵ La clausola inserita nelle nuove CGF nelle "Condizioni generali per la fornitura ed il montaggio (per condomini e clienti consumatori)" prodotta in atti (cfr. doc.17, allegato A) recita testualmente:

"13. LEGGE APPLICABILE –FORO COMPETENTE

(...)

13.2. *Per ogni controversia derivante dal Contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.*"

tacito rinnovo e permetterebbe all'impresa una migliore organizzazione del servizio da essa resa alla clientela.

33. Nei nuovi modelli contrattuali predisposti per i servizi di manutenzione l'impresa ha messo in evidenza, anche nella prima pagina¹⁶ dei contratti per i vari servizi di manutenzione - oltre che in un'apposita clausola¹⁷ - il termine di durata del contratto (un anno, due anni, tre anni, quattro anni, cinque anni) nonché il termine per la disdetta; inoltre, quest'ultimo è stato mantenuto a sessanta giorni nei casi di contratti pluriennali, mentre è stato ridotto a trenta giorni nel caso di contratti di durata annuale. In aggiunta, in un'ottica di maggiore trasparenza, la Parte ha previsto l'inserimento nei documenti di fatturazione di un'informativa generale sulla durata del contratto e il termine per la sua disdetta. Tale obbligo di informativa, a carico dell'impresa, viene previsto nel contratto di manutenzione al punto 8.2, così come si evince dal testo contrattuale allegato alle memorie trasmesse dalla Parte in data 11, 15, 17 e 18 luglio 2013¹⁸.

34. Nell'ambito delle memorie appena citate, la Parte ha fornito evidenze documentali atte a dimostrare l'avvenuta implementazione dei nuovi modelli contrattuali per la clientela *consumer* relativamente alle condizioni generali per la fornitura ed il montaggio degli impianti di elevazione e alle diverse tipologie dei contratti di manutenzione in uso. In particolare, la Parte ha depositato copia di un'informativa interna veicolata alla propria rete commerciale in data 9 luglio 2013 al fine di sensibilizzarla circa l'avvenuto adeguamento dei contratti al Codice del Consumo¹⁹. Con la predetta la comunicazione, ThyssenKrupp ha fornito indicazioni anche in merito ai clienti già contrattualizzati, prevedendo di informarli delle avvenute modifiche contrattuali nelle fatture ancora da emettere²⁰.

35. Inoltre, la Parte ha depositato copia degli *screenshot* del proprio sito internet www.thyssenkrupp-elevator-italia.com ove sono presenti appositi *link* alle sezioni denominate "Prodotti", "Servizi" e "Contratti" da cui è possibile accedere e stampare i nuovi modelli

¹⁶ Nella prima pagina del contratto, sotto la dicitura "Condizioni particolari di contratto" ove è precisata la durata (annuale o pluriennale) del contratto e la sua decorrenza, è indicato, con pari evidenza grafica rispetto alle restanti disposizioni, che "Il contratto sarà rinnovato automaticamente, salvo disdetta da esercitarsi dalla parte interessata nei seguenti termini: a) almeno 30 giorni prima della scadenza, per contratti di durata annuale; b) almeno 60 gironi prima della scadenza, per contratti di durata pluriennale."

¹⁷ Al punto 8 dei nuovi modelli contrattuali per i servizi di manutenzione è previsto:

"8. RINNOVO DEL CONTRATTO E REVISIONE DEL CANONE"

8.1 Alla scadenza il Contratto sarà automaticamente rinnovato per un uguale periodo e alle stesse condizioni contrattuali, salvo disdetta comunicata da una delle parti a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC:

- a) almeno 30 giorni prima della scadenza, per contratti di durata annuale;
- b) almeno 60 giorni prima della scadenza, per contratti di durata pluriennale.

8.2 TKEI indicherà in ciascuna fattura che il contratto ha durata determinata, riportando i termini di disdetta di cui all'art.8.1 (...)"

¹⁸ Cfr. docc.17, 18, 19, 21 e 22.

¹⁹ Cfr. allegato al doc. 17. Si tratta di una *mail* interna, trasmessa ai responsabili degli uffici ThyssenKrupp ove si comunica la modifica delle condizioni generali di contratto relative alla fornitura e alla manutenzione da stipulare con clienti consumatori, inclusi i condomini.

²⁰ Cfr. allegato al doc. 17 cit. In particolare, nella *mail* si indica quanto segue "Con riferimento ai clienti esistenti, non sarà necessario sostituire i contratti esistenti o farne firmare di nuovi, ma provvederemo ad inviare loro, con le prossime fatture [sottolineatura aggiunta], una comunicazione per informarli dell'intervenuta modifica alle condizioni generali di manutenzione".

contrattuali contenenti le clausole modificate al fine di renderle conformi alle disposizioni del Codice del Consumo.

36. In virtù del comportamento collaborativo dell'impresa, delle iniziative assunte e della circostanza che esse sarebbero idonee a rimuovere i profili di contestazione oggetto della comunicazione di avvio, la Parte ha chiesto all'Autorità che non venga disposta la diffusione sul sito di ThyssenKrupp o su altri mezzi di comunicazione del provvedimento che accertasse, in tutto o in parte, la vessatorietà delle clausole oggetto di istruttoria ritenendo esaustiva, ai fini della pubblicità verso i terzi, la sola pubblicazione di tale decisione sul sito dell'Autorità.

37. Sulla base degli elementi in atti²¹, la nuova versione delle "Condizioni generali per la fornitura ed il montaggio (per condomini e clienti consumatori)" e delle condizioni generali di contratto per i servizi di manutenzione di impianti di elevazione adottate da ThyssenKrupp, nei termini prospettati dalla Parte nel corso del procedimento e nelle memorie presentate nel mese di luglio scorso, risultano disponibili e scaricabili dal 17 luglio 2013 tramite il sito internet dell'impresa www.thyssenkrupp-elevator-italia.com; nella *home page* figura un avviso che informa i clienti dell'avvenuta modifica dei contratti. Inoltre, come riportato sopra, il 9 luglio 2013 l'impresa ha diramato una nota informativa alla propria rete commerciale al fine di sensibilizzarla circa l'avvenuto adeguamento dei contratti a marchio ThyssenKrupp alle disposizioni del Codice del Consumo.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

38. Le clausole oggetto di valutazione, indicate al punto II del presente provvedimento, presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alla Parte che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del predetto Codice è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere su essa gravante di fornire elementi tali da costituire prova contraria di tale presunzione.

39. In via preliminare, si evidenzia che l'argomentazione difensiva della Parte, secondo cui le clausole sarebbero state predisposte per la clientela *business* e che nella prassi sarebbero state disapplicate nei confronti dei clienti consumatori, non può trovare accoglimento. In proposito si evidenzia che l'Autorità, nell'esercizio delle competenze attribuite dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, è chiamata a svolgere una valutazione in astratto delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, predisposti dai professionisti. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista in sede di esecuzione dei singoli contratti, anche laddove l'applicazione concreta delle disposizioni sia difforme a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto ovvero dai moduli, modelli o formulari sottoscritti dal consumatore. Inoltre, la vessatorietà delle clausole rileva anche solo per l'oggetto, oltre che per gli eventuali effetti, così come stabilito dall'articolo 33, comma 2 del Codice del Consumo.

40. Per quanto concerne le argomentazioni dell'impresa circa le clausole indicate al punto II, relative alla "Consegna prodotti" (punto 4.4), "Resa e spedizione" (punto 5.1), garanzia (punto 12.1, 12.5) e foro competente (punto 15) che sarebbero state predisposte per disciplinare la fornitura e installazione di nuovi impianti a una clientela rappresentata da professionisti, quali le imprese di costruzioni, si rileva che le stesse non valgono a far venir meno i profili di vessatorietà

²¹ Cfr. verbali di acquisizione delle pagine web visionate in data 17 luglio 2013 e da ultimo in data 26 settembre 2013.

oggetto di contestazione. Al contrario, quanto prospettato vale a dimostrare che nella predisposizione delle clausole oggetto di avvio non è stata presa in considerazione la posizione dei consumatori oggetto della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie.

41. Per quanto concerne la richiesta della Parte di non disporre la pubblicazione dell'estratto del provvedimento sul sito di ThyssenKrupp, occorre sottolineare che detta pubblicazione rappresenta un atto dovuto, previsto espressamente dal legislatore "*in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori*"(art. 37 *bis* del Codice del Consumo) ed è l'unica misura che accompagna l'accertamento della vessatorietà svolto dall'Autorità all'esito di una sua istruttoria²². Nondimeno, nel determinare la durata della pubblicazione dell'estratto, può essere tenuta in considerazione la ridotta esigenza di informare i consumatori stante l'avvenuta implementazione - sin dallo scorso mese di luglio - delle nuove condizioni contrattuali di ThyssenKrupp da cui sono stati rimossi i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio del procedimento.

42. Inoltre, risulta diramata alla rete commerciale una nota informativa del 9 luglio 2013 nella quale viene evidenziato sia l'avvenuta predisposizione di modelli contrattuali per la fornitura e l'installazione di ascensori, scale mobili e prodotti simili appositamente rivolti ai clienti consumatori, inclusi i condomini; sia l'avvenuta modifica dei contratti per i servizi di manutenzione. Infine, alla medesima data del 17 luglio 2013, risulta modificato il documento di fatturazione con l'indicazione dell'informativa generale sulla scadenza del contratto e sui tempi previsti per la disdetta, ridotti a trenta giorni in caso di contratti di durata annuale.

43. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte ha attuato come risulta, da ultimo, nelle memorie pervenute l'11, 15, 17 e 18 luglio 2013.

A. Clausole che escludono o limitano le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento e che prevedono limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna

44. Nell'esercizio della competenza attribuita all'Autorità dall'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, si ritiene che le disposizioni di cui al punto 4 del modello contrattuale recante "*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti simili*", descritte al punto II del presente provvedimento e sulle quali è stata avviata l'istruttoria, sono tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

45. In particolare, la prima parte della clausola in esame limita il *quantum* del danno risarcibile nell'ipotesi del ritardo da parte del fornitore a valori predeterminati ("*0,5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo*"). Inoltre, la seconda parte della clausola in esame, oltre ad escludere qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna, estende tale

²² Il comma 2 dell'articolo 37 *bis* prevede come dovuta, pertanto non discrezionale nell'*an*, una modalità di informazione del contenuto del provvedimento sul sito dell'Autorità e sul sito dell'operatore "*che adotta la clausola ritenuta vessatoria*", lasciando un margine di discrezionalità soltanto in merito all'adozione eventuale di "*ogni altro mezzo ritenuto opportuno in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori a cura e spese dell'operatore*".

limitazione anche alle ipotesi di danno accertato giudizialmente e ad ogni ipotesi di risoluzione del contratto per responsabilità del venditore. Si tratta di una disciplina contrattuale del regime di responsabilità del venditore che contrasta con la maggior tutela del consumatore, apprestata dalla disciplina dettata dal Codice del Consumo in tema di clausole vessatorie che prevede come tali le ipotesi di esclusione e di limitazione contrattuale della responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori.

46. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b*) del comma 2, dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale di questi ovvero di suo adempimento inesatto, in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore.

47. Come dianzi indicato, ThyssenKrupp ha predisposto un nuovo modello contrattuale dedicato ai clienti consumatori e ai condomini di consumatori eliminando la clausola appena esaminata, con ciò rimuovendo i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento. Inoltre, nella nuova formulazione del modello contrattuale, i termini e le condizioni di consegna sono stati modificati in considerazione della posizione giuridica del cliente consumatore precisando che: *“4.1. Il Venditore consegnerà i Prodotti al Cliente nel termine indicato nell’Ordine, a condizione che il Cliente abbia pagato la/le rata/e del prezzo indicata/e nell’Ordine e abbia accettato per iscritto i disegni dell’Impianto predisposti dal Venditore”* e che *“9.1. L’installazione si intende ultimata e il Prodotto consegnato nel momento in cui il Venditore comunica al Cliente per iscritto l’avvenuta installazione tramite consegna del verbale di ultimazione lavori.”*. La nuova formulazione della clausola appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.1.2. Conclusione

48. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto 4 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari”*, rubricata *“Consegna dei prodotti”* e descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera *b*), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

49. Viceversa, l'eliminazione della clausola e l'inserimento di nuove disposizioni contrattuali contenute ai punti 4.1 e 9.1 del contratto predisposto per la fornitura e il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari ai clienti consumatori, disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, rimuove i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell'istruttoria.

A.2.1 La clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto

50. In ordine alla clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto di cui al punto 5 delle medesime condizioni generali di fornitura, rubricata *“Resa e spedizione – Riserva di proprietà”* e descritta al punto II del presente provvedimento, si ritiene che essa sia tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

51. La clausola in esame è volta a determinare un passaggio anticipato dei rischi inerenti al trasporto o all'integrità del bene in capo al consumatore acquirente, in un momento dell'esecuzione del rapporto contrattuale in cui l'acquirente non ne ha la disponibilità materiale. In particolare, rileva l'estensione di tale esclusione di responsabilità alle ipotesi in cui *“anche quando la spedizione o parte di essa sia curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a suo carico. (...) I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore*

presso lo stabilimento del Venditore (...)". Per tali profili, la clausola in esame integra una clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera b), del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita gli obblighi e la responsabilità del professionista nei confronti del consumatore in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore.

52. La previsione contrattuale in esame, inoltre, limita l'azionabilità dei diritti del consumatore sia nei confronti del venditore, sia nei confronti del trasportatore, soggetto terzo rispetto al contratto intercorrente tra ThyssenKrupp e il consumatore, nel caso in cui la mancata consegna o il danno subito dalla "merce" derivino da fatti imputabili ai professionisti stessi. Pertanto, tale clausola ha l'effetto di limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore e di sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere r) e t), del Codice del Consumo.

53. Come risulta dalla documentazione prodotta in atti, ThyssenKrupp ha predisposto un nuovo modello contrattuale dedicato ai clienti consumatori e ai condomini di consumatori eliminando la clausola appena esaminata, con ciò rimuovendo i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.2.2. Conclusione

54. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto 5 delle "*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari*", rubricata "*Resa e spedizione – Riserva di proprietà*", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo ed è idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

55. Viceversa, l'eliminazione della clausola in esame dal nuovo modello contrattuale predisposto da ThyssenKrupp per la fornitura e l'installazione di nuovi impianti di elevazione ai clienti consumatori, nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, rimuove i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell'istruttoria.

A.3.1 Clausola relativa alla garanzia

56. Per quanto concerne la clausola di cui al punto 12 delle "*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari*", descritta al punto II del presente provvedimento, si rileva che essa è formulata in modo da arrecare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ai danni del consumatore con riferimento alla garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Nella clausola in esame non è correttamente riportata la garanzia legale di conformità, la cui durata viene espressamente limitata a 12 mesi, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 132 del Codice del Consumo²³.

²³ Di seguito si riporta il contenuto dell'articolo 132, comma 1, del Codice del Consumo: "*Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene*".

57. La prima parte della predetta clausola, prevedendo una durata di soli dodici mesi per la garanzia legale di conformità, integra la fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo, in quanto esclude o limita il diritto del consumatore di ottenere gratuitamente da ThyssenKrupp, nella sua qualità di venditore, il ripristino della conformità del bene nei ventiquattro mesi successivi alla sua consegna, così come previsto dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. La seconda parte della clausola, laddove prevede la manleva nei confronti del venditore in caso di responsabilità civile per danni derivanti a terzi, configura una ulteriore ipotesi di limitazione dei diritti del consumatore ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo, e ingenera un significativo squilibrio, a carico dell'aderente, dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

58. Analogamente a quanto rilevato per la clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna, si tratta di una disciplina contrattuale del regime di responsabilità del venditore che contrasta con la maggior tutela del consumatore prevista dalla disciplina in tema di clausole vessatorie nella cui sfera di applicazione rientrano le ipotesi di limitazione di responsabilità.

59. Pertanto, la clausola in esame è riconducibile ad una fattispecie di vessatorietà di cui alla lettera b) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale di questi ovvero di suo adempimento inesatto senza che siano previste disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore.

60. ThyssenKrupp ha predisposto un nuovo modello contrattuale dedicato ai clienti consumatori e ai condomini di consumatori, riformulando la clausola sulla garanzia al punto "10. GARANZIA"²⁴ del nuovo contratto. La nuova formulazione della clausola appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.3.2. Conclusione

61. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto 12 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari", rubricata "Garanzia – Responsabilità per danni a terzi", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettera b), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

62. Viceversa, la clausola di cui al punto 10 del nuovo modello contrattuale elaborato da ThyssenKrupp, nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, rimuove i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell'istruttoria.

B. Clausola che impone come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

63. Per quanto concerne la clausola presente al punto 15 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari", rubricata "Legge applicabile – Foro competente", descritta al punto II del presente provvedimento, che stabilisce come foro competente esclusivo quello di Milano invece del foro del consumatore, si osserva che, l'art. 33, comma 2, lettera u), prevede una presunzione di vessatorietà di tale clausola come da

²⁴ Cfr. la clausola trascritta alla nota 12 a piè di pagina, cui si rinvia.

costante giurisprudenza²⁵. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcun valido elemento di senso contrario.

64. Ne consegue che il contenuto della clausola di cui al punto 15 delle richiamate “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari*” è vessatorio rientrando la disposizione in esame nella fattispecie di cui alla lettera *u*) del comma 2, dell’articolo 33 del Codice del Consumo, laddove indica in via esclusiva come competente il foro di Milano.

65. ThyssenKrupp ha predisposto un nuovo modello contrattuale dedicato ai clienti consumatori e ai condomini di consumatori per la fornitura e il montaggio, riformulando la clausola sul foro competente al punto “13 Legge applicabile – foro competente”²⁶ del nuovo contratto. La nuova formulazione della clausola è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento in quanto prevede come foro del consumatore esclusivamente quello del luogo di sua residenza o domicilio elettivo.

B.1. Conclusione

66. Alla luce delle considerazioni svolte, il punto 15 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori, scale mobili e prodotti similari*” integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

67. Viceversa, la formulazione della clausola in esame, nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, rimuove i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell’istruttoria.

²⁵ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l’orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l’altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che “*La disposizione dettata dall’art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta 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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all’art. 20 c.p.c. (...)*”. Per quanto concerne l’orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone “*al consumatore l’obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunciare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l’effetto di sopprimere o limitare l’esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell’allegato della direttiva [93/13/CEE]*”. Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui “*Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull’idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse*”

²⁶ Cfr. la clausola trascritta alla nota 12 a piè di pagina cui si rinvia.

C. Clausole che stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

68. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata altresì contestata la clausola recante il termine per chiedere la disdetta riportata al punto 8 dei modelli contrattuali per l'erogazione delle varie tipologie di servizi di manutenzione ove si prevede per tutti i contratti, annuali e pluriennali, un termine di almeno sessanta giorni prima della data di scadenza, per evitare il rinnovo tacito del contratto per un uguale periodo.

69. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la “*natura del bene o del servizio oggetto del contratto*” e le “*altre clausole del contratto*”, avuto riguardo alla previsione di cui all'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo.

70. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti simili) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge – eseguiti 2 volte all'anno ovvero con cadenza semestrale ex D.P.R. 20 aprile 1999, n.162²⁷- e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato dell'impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

71. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche la previsione, in clausole predisposte unilateralmente da un professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare principalmente nell'interesse del professionista predisponente, non solo per meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l'onere di attivarsi ben prima dei sessanta giorni previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre la sua scadenza e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

72. In ordine all'eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo le clausole di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta, evidenziando che tali clausole sono “*solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l'assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell'intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto*”²⁸.

73. È utile altresì richiamare la posizione assunta in merito al tipo di clausola in esame anche dalla Camera di Commercio di Roma²⁹, la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale

²⁷ Il DPR 162/199 ha adottato il “*Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio*”.

²⁸ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

²⁹ Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio “*svolgono*” le funzioni e i compiti di “*predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei*

un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori ("*Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale*") in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta, assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo³⁰.

74. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle "*altre clausole del contratto*", si evidenzia che le condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano il meccanismo del rinnovo tacito per un periodo uguale a quello originario nonché il pagamento di una penale per la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente, dopo il rinnovo. Inoltre, nelle medesime condizioni generali di fornitura non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo del rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta entro sessanta giorni antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

75. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine di sessanta giorni per la disdetta con riferimento a contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l'onere, gravante sul consumatore, di attivarsi con notevole anticipo rispetto alla scadenza contrattuale e, comunque, ben prima del predetto termine di sessanta giorni per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale, per individuare eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto, nonché comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Tale onere va rapportato alla durata limitata (annuale) del contratto e alla frequenza semestrale degli interventi di manutenzione obbligatori. Rileva, altresì la previsione di penali in caso di recesso anticipato dal contratto, una volta che questo sia stato tacitamente rinnovato.

76. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza³¹, un termine per la disdetta di sessanta giorni in relazione a contratti annuali, tenuto conto del meccanismo del tacito rinnovo e della previsione, in altre clausole, di penali per il recesso anticipato è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvergono previsioni contrattuali tali da riequilibrare le

consumatori e degli utenti" (lett. h) e "*promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti*" (lett. i). Inoltre, le Camere di Commercio sono tra i soggetti che, in base all'articolo 37 del Codice del Consumo, possono agire in giudizio per ottenere l'inibitoria delle condizioni, inserite in condizioni generali di contratto, di cui sia accertata la vessatorietà ex art. 33 del codice del Consumo e ss..

³⁰ Cfr. nota a piè riportata a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente [link](http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html) http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

³¹ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c/o Soc. Telecom Italia Mobile, Gius. 2000, 2396), secondo cui sono vessatorie ex art.1469 *sexies* c.c. le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

posizioni giuridiche fra professionista e consumatore quali, ad esempio, la possibilità per quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

77. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta di sessanta giorni per contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata pluriennale, occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del suo correlato interesse a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale.

78. Alla luce di queste considerazioni, un termine per la disdetta di sessanta giorni inserito in contratti di durata pluriennale – diversamente dai contratti annuali – non risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto non appare idoneo a determinare un sensibile squilibrio ai danni del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

79. Con riferimento a quanto prospettato dalla Parte nelle proprie difese circa la sussistenza di esigenze organizzative interne che giustificerebbero la previsione del termine di sessanta giorni prima della data di scadenza, si ritiene che tale argomentazione sia priva di pregio in quanto si tratta del solo interesse dell'impresa, da riequilibrare con l'interesse del consumatore a rivolgersi ad altro professionista senza incorrere nell'applicazione di penali. Si osserva, inoltre, che ANACAM in sede di consultazione *online*, ha argomentato sulla non vessatorietà del termine di sessanta giorni rispetto a contratti di manutenzione di durata pluriennale e non rispetto a quelli di durata annuale.

80. Come risulta dalla documentazione prodotta in atti, ThyssenKrupp ha riformulato la clausola relativa al rinnovo dei contratti di manutenzione (punto "8 Rinnovo del contratto e revisione del canone"³²) riducendo il termine per la disdetta a trenta giorni per i contratti di durata annuale mentre, per i contratti pluriennali, il termine di disdetta è rimasto invariato (sessanta giorni); inoltre, nei nuovi modelli contrattuali, i termini per la disdetta unitamente alla durata dei contratti vengono richiamati anche nella prima parte del modulo contrattuale. Infine, al punto 8.2 dei nuovi contratti³³ è stato previsto uno specifico obbligo di informativa periodica dell'impresa circa la durata del contratto ed il relativo termine di disdetta³⁴.

81. Alla luce delle considerazioni appena svolte, la nuova clausola prospettata da ThyssenKrupp, prevedendo un termine di disdetta di trenta giorni per i contratti di manutenzione annuali e di sessanta giorni per quelli pluriennali rimuove il profilo di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Il citato obbligo di informativa contrattuale va valutato con favore ma solo sul piano della maggior trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali.

C.1. Conclusione

82. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola in esame, descritta al punto II del presente provvedimento, laddove essa prevede un termine di disdetta di 60 giorni e trova applicazione in

³² Cfr. la clausola sul rinnovo del contratto trascritta alla nota 15 a piè di pagina, cui si rinvia.

³³ Questa disposizione trova riscontro nel documento di fatturazione prodotto in atti ove, nel riquadro descrittivo delle voci oggetto di fatturazione, è riportata la seguente dicitura informativa: "Il contratto di manutenzione si rinnoverà tacitamente, salvo disdetta da inviare 60 gg prima della scadenza per contratti pluriennali e 30 gg per contratti annuali".

³⁴ Questa disposizione trova riscontro nel documento di fatturazione prodotto in atti ove, nel riquadro descrittivo delle voci oggetto di fatturazione, è riportata la seguente dicitura informativa: "Il contratto di manutenzione si rinnoverà tacitamente, salvo disdetta da inviare 60 gg. prima della scadenza per contratti pluriennali e 30 gg per i contratti annuali".

contratti annuali integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

83. Viceversa, la clausola in esame, nella nuova versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, rimuove i profili di vessatorietà contestati in sede di avvio dell'istruttoria.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che la nuova formulazione delle clausole, inserite nei contratti per la fornitura e l'installazione di ascensori, scale mobili e prodotti similari ai clienti consumatori e la nuova clausola inserita nel contratto per la manutenzione, nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito *internet* dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito del professionista abbia la durata di 10 giorni consecutivi. Ciò tenuto delle iniziative informative che la Parte ha adottato e, in particolare, della comunicazione presente alla data del 17 luglio 2013 sulla *home page* del sito <http://www.thyssenkrupp-elevator-italia.com/> relativa all'intervenuta modifica delle clausole contrattuali oggetto di contestazione nonché della pubblicazione, nel medesimo sito e dalla predetta data, della nuova versione dei contratti sia per la fornitura e installazione degli impianti di elevazione sia per la manutenzione - così come modificati da Thyssenkrupp nel corso del procedimento - oltre che dell'informativa veicolata alla propria rete commerciale al fine di sensibilizzarla circa l'avvenuto adeguamento dei contratti al Codice del Consumo; ritenuto infine che non sussistono particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 4 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” denominata “Consegna dei prodotti” di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui al punto 4, così come risulta dalle disposizioni contenute ai punti 4.1 e 9.1 del contratto predisposto per la fornitura e installazione di nuovi impianti ai clienti consumatori di ThyssenKrupp, prodotta in atti e disponibile alla data del 17 luglio 2013 sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto 5 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” denominata “Resa e spedizione del prodotto” di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 12 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*”, denominata “Garanzia – responsabilità per danni a terzi” di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) la clausola prevista al punto 10 del modello contrattuale per la fornitura e l'installazione di impianti di elevazione adottato da ThyssenKrupp, denominata “Garanzia”, prodotta in atti e disponibile alla data del 17 luglio 2013 sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che il punto 15 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*”, denominata “Legge applicabile – Foro competente” di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che la clausole previste al punto 13 del nuovo modello contrattuale per la fornitura e l'installazione di impianti di elevazione adottato da ThyssenKrupp, denominata “Legge applicabile – foro competente”, nella versione prodotta in atti e disponibile alla data del 17 luglio 2013 sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera u), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che il contenuto della clausola di cui al punto 8 del contratto di manutenzione di ThyssenKrupp, denominata “Rinnovo del contratto e revisione del canone”, descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti di manutenzione annuale, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

i) che la clausola prevista al punto 8 dei modelli contrattuali per i servizi di manutenzione, denominata “Rinnovo del contratto e revisione del canone”, adottata da ThyssenKrupp nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risulta

vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società ThyssenKrupp Elevator Italia S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV49 - THYSSENKRUPP-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI
Allegato al provvedimento n. 24546

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento CV49 ThyssenKrupp - contratti di vendita e manutenzione ascensori nei confronti della società ThyssenKrupp Elevator Italia S.p.A. (di seguito, ThyssenKrupp).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi e imporre al consumatore in caso di inadempimento una penale di importo manifestamente eccessivo;
- c) imporre come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

a) Contratti per la fornitura ed il montaggio degli impianti di elevazione

[OMISSIS]

- “4 Consegna dei prodotti – (...) 4.4 *In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, entro il limite del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo. Il pagamento di dette somme esclude ogni ulteriore risarcimento del danno*”;

- “5 Resa spedizione – Riserva di proprietà – 5.1 *La fornitura dei prodotti si intende franco fabbrica, anche quando la spedizione o parte di essa sia curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a suo carico. (...) 5.3 I rischi passano al Compratore al momento della consegna della merce al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore*”;

- “12 Garanzia – Responsabilità per danni a terzi – 12.2 *Il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...) 12.5 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi, sin dall'installazione e successivamente alla consegna dell'impianto, è a carico del Compratore che terrà indenne il Venditore da qualsivoglia pretesa al riguardo*”;

- “15 Legge applicabile - Foro competente - 15.1 (...) *Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il Foro di Milano; tuttavia in deroga a quanto sopra il Venditore avrà sempre facoltà di adire il Foro del Compratore*”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione degli impianti di elevazione

[OMISSIS]

- “8. Rinnovo del contratto e revisione del canone – 8.1 *Alla sua naturale scadenza il presente contratto sarà automaticamente rinnovato per un uguale periodo e alle stesse condizioni contrattuali. Tuttavia il rinnovo non avrà luogo se prima di 60 giorni dalla naturale scadenza del contratto una delle parti dichiara di non voler rinnovare il contratto (...)*”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte ha attuato come risulta, da ultimo, nelle memorie pervenute l’11, 15, 17 e 18 luglio 2013.

[OMISSIS]

Inoltre, risulta diramata alla rete commerciale una nota informativa del 9 luglio 2013 nella quale viene evidenziato sia l’avvenuta predisposizione di modelli contrattuali per la fornitura e l’installazione di ascensori, scale mobili e prodotti simili appositamente rivolti ai clienti consumatori, inclusi i condomini; sia l’avvenuta modifica dei contratti per i servizi di manutenzione. Infine, alla medesima data del 17 luglio 2013, risulta modificato il documento di fatturazione con l’indicazione dell’informativa generale sulla scadenza del contratto e sui tempi previsti per la disdetta, ridotti a 30 giorni in caso di contratti di durata annuale.

[OMISSIS]

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole, descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), i), r), t) e u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che la nuova formulazione delle clausole, inserite nei contratti per la fornitura e l’installazione di ascensori, scale mobili e prodotti simili ai clienti consumatori e la nuova clausola inserita nel contratto per la manutenzione, nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risultano vessatorie ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b), i), r), t) e u)*, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui all’articolo 4 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti simili”, denominata “Consegna dei prodotti” di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla fornitura di impianti di elevazione, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui al punto 4, così come risulta dalle disposizioni contenute ai punti 4.1 e 9.1 del contratto predisposto per la fornitura e installazione di nuovi impianti ai clienti consumatori di ThyssenKrupp, prodotta in atti e disponibile alla data del 17 luglio 2013 sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com non risulta vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 5 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" denominata "Resa e spedizione del prodotto" di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *r)* e *i)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui all'articolo 12 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari", denominata "Garanzia – responsabilità per danni a terzi" di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) la clausola prevista al punto 10 del modello contrattuale per la fornitura e l'installazione di impianti di elevazione adottato da ThyssenKrupp, denominata "Garanzia", prodotta in atti e disponibile alla data del 17 luglio 2013 sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che l'articolo 15 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari", denominata "Legge applicabile – Foro competente" di ThyssenKrupp, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che la clausole previste al punto 13 del nuovo modello contrattuale per la fornitura e l'installazione di impianti di elevazione adottato da ThyssenKrupp, denominata "Legge applicabile – foro competente", nella versione prodotta in atti e disponibile alla data del 17 luglio 2013 sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *u)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione

h) che il contenuto della clausola di cui all'articolo 8 del contratto di manutenzione di ThyssenKrupp, denominata "Rinnovo del contratto e revisione del canone", descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

i) che la clausola prevista al punto 8 dei modelli contrattuali per i servizi di manutenzione, denominata "Rinnovo del contratto e revisione del canone", adottata da ThyssenKrupp nella versione prodotta in atti e disponibile sul sito www.thyssenkrupp-elevator-italia.com, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

CV50 - OTIS SERVIZI-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Provvedimento n. 24547

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 ottobre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTO il provvedimento del 24 luglio 2013, con il quale ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Otis Servizi S.r.l. (di seguito, OTIS), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3, del Codice del Consumo. Otis è attiva nella commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti similari) e nei servizi di manutenzione degli stessi.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di valutazione hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) prevedere come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

3. In particolare, le clausole in esame sono contenute nelle condizioni generali e nei moduli contrattuali predisposti da OTIS aventi ad oggetto:

- a) la commercializzazione e installazione di impianti di elevazione (ascensori, montascale e prodotti similari), la riparazione e modernizzazione di tali impianti;
- b) l'erogazione di servizi di manutenzione degli impianti di elevazione in uso presso OTIS.

4. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti standard conclusi da OTIS con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori.

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione

5. Per quanto riguarda i contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione, costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle “*Condizioni generali di fornitura e montaggio ascensori, scale mobili e prodotti similari*” di seguito trascritte:

Articolo 4-Consegna dei prodotti:

“(…) 4.5 *In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, entro il limite del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo.(…)* 4.7 *Salvo il caso di dolo o colpa grave del venditore, il pagamento delle somme indicate all’art.4.5 esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei Prodotti*”;

Articolo 5. Resa e spedizione – Riserva di proprietà:

“5.1 *Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s’intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del venditore. (…)* 5.3 *I rischi passano al compratore al momento della consegna della merce al trasportatore, presso lo stabilimento del venditore*”;

Articolo 12. Garanzia – Responsabilità per danni a terzi:

“(…) 12.2 *Se non diversamente specificato, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell’impianto (…)*12.6 *Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del venditore, sia durante l’installazione dell’impianto che successivamente alla consegna dell’impianto, sarà a carico del compratore, il quale si impegna a tenere il venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo*”;

Articolo 16. Legge applicabile – Foro competente:

“(…) 16.2 *Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il Foro di Milano; tuttavia, in deroga a quanto sopra, il venditore avrà sempre facoltà di adire il Foro del compratore*”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

6. In ordine ai contratti aventi ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, costituisce oggetto della presente valutazione la clausola contenuta nelle condizioni generali del contratto di manutenzione Otis di seguito trascritta:

Articolo 11 – Durata;

“(…) *È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al contratto 60 giorni prima della data di scadenza originaria o rinnovata del contratto al fine di evitare il rinnovo tacito dello stesso*”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

7. Secondo le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare alla luce della lettura della documentazione contrattuale fornita da OTIS in data 5 dicembre 2012¹, in risposta ad una richiesta di informazioni preistruttoria del 14 novembre 2012², il 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento *CV50 - Otis servizi-contratti di vendita e manutenzione ascensori* nei confronti della società OTIS.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni alla società OTIS, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *b)*, *i)*, *r)*, *t)* e *u)*, del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 13 marzo 2013, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni del Codacons, in data 30 aprile 2013³, di Federconsumatori, in data 3 maggio 2013⁴, e dell'Associazione Nazionale Imprese di Costruzione e Manutenzione Ascensori-ANACAM (di seguito ANACAM), in data 6 maggio 2013⁵.

11. In data 26 aprile 2013⁶, è pervenuta una memoria di OTIS con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013. La Parte ha avuto accesso agli atti in data 28 maggio 2013.

12. In data 20 giugno 2013, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di OTIS⁷, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

13. In data 24 giugno 2013, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 11 luglio 2013, sono pervenute due memorie conclusive da parte di OTIS⁸.

¹ Doc. 2 del fascicolo istruttorio.

² Doc.1.

³ Doc. 9.

⁴ Doc. 10.

⁵ Doc. 11.

⁶ Doc. 8.

⁷ Doc. 18.

15. Con provvedimento del 24 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, del Regolamento, l'Autorità ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

16. In ordine all'articolo 4 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari", Codacons ritiene che la clausola si ponga in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

17. Rispetto all'articolo 5 in tema di resa e spedizione, Codacons ha osservato che la clausola franco fabbrica comporta un'inammissibile limitazione di responsabilità del venditore nei confronti del compratore. Infatti, il venditore si impegna a trasportare il bene venduto, attribuendo i rischi del trasporto al consumatore, il quale potrebbe trovarsi nella situazione di ricevere un bene deteriorato e non aver azione e tutela nei confronti del venditore.

18. In merito all'articolo 12, Codacons ha rilevato che la garanzia di un anno prevista dal professionista è contraria a quanto disposto dalla normativa in tema di garanzia legale. Inoltre, il venditore limita la propria responsabilità civile per danni, al dolo e alla colpa grave. Tale previsione riveste carattere di vessatorietà nei confronti del consumatore, il quale ha diritto di avvalersi della garanzia indipendentemente dalla valutazione dell'atteggiamento soggettivo del venditore.

19. In ordine alla clausola che regola il foro competente dettata dall'articolo 16 delle condizioni generali di fornitura, Codacons ha rilevato che essa è in contrasto con la disposizione dell'articolo 33 comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

20. Per quanto riguarda il contratto avente ad oggetto i servizi di manutenzione degli impianti di elevazione, Codacons ha rappresentato la vessatorietà dell'articolo 11 in quanto si pone in contrasto con l'articolo 33, comma 2 lettera i), stabilendo un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

21. Nel contributo pervenuto in data 3 maggio 2013, Federconsumatori ha espresso osservazioni di tenore sostanzialmente analogo a quelle prospettate dall'associazione Codacons.

22. Per quanto concerne le osservazioni presentate da ANACAM ad esito della consultazione, esse riguardano esclusivamente l'articolo 11 del contratto per il servizio di manutenzione degli impianti, nella parte in cui viene previsto un termine per la disdetta di almeno sessanta giorni prima della data di scadenza.

ANACAM ha sottolineato che, ai fini di un'attenta e corretta gestione di una azienda di manutenzione, l'imprenditore deve poter programmare con sufficiente anticipo il fabbisogno di mezzi e di personale necessario per dare esecuzione ai contratti effettivamente in corso, e potere valutare se accettare o meno nuovi contratti (o comunque se adeguare i propri fattori della produzione) in relazione alla certezza su proroghe e disdette. Il preavviso di sessanta giorni, a fronte di un contratto di durata pluriennale, non costituisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, anche considerando che il legislatore ha previsto termini più lunghi rispetto ad altre ipotesi contrattuali⁹. Inoltre, a sostegno della non vessatorietà della clausola in questione, ANACAM ha osservato che il termine è previsto per entrambi i contraenti.

⁸ Docc. 21-22.

⁹ A titolo di esempio, ANACAM richiama le ipotesi di preavviso di dodici mesi per la disdetta delle locazioni non abitative della durata di sei anni e addirittura un preavviso di diciotto mesi se si riferiscono ad alberghi (art. 29 L. 392/78); di sei mesi per la disdetta delle locazioni abitative della durata di otto anni (art. 2 L. 431/98); di sei mesi per la disdetta dei

c) Le argomentazioni svolte da OTIS e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

23. OTIS ha rappresentato che la propria clientela è costituita prevalentemente da imprese edili che affidano la scelta dei nuovi impianti al progettista che vi provvede tenendo in considerazione le caratteristiche tecniche e i materiali dell'impianto. Solo in minima parte la domanda di nuovi impianti proviene da consumatori e da condomini. Tale circostanza sarebbe alla base dell'adozione di alcune delle clausole oggetto di contestazione, quali, in particolare, l'articolo 5 in tema di consegna del bene e l'articolo 12 avente ad oggetto la garanzia che prevede un termine di dodici mesi.

24. In ordine alla clausola contenuta nell'articolo 4 delle condizioni di fornitura, avente ad oggetto la consegna del prodotto, OTIS ha rappresentato che essa non sarebbe vessatoria in quanto il limite del 5% per il risarcimento del prezzo contrattuale dei prodotti è da ritenersi più che adeguato per garantire al consumatore un equo risarcimento. Inoltre, il limite è previsto soltanto rispetto al ritardo nella consegna ove il disagio causato appare limitato rispetto sia ad edifici di nuova costruzione, pertanto non abitati, sia ad edifici ove è preesistente un impianto di elevazione. Infine, la Parte ha indicato che i ritardi gravi rientrerebbero nell'ipotesi della colpa grave considerata dall'articolo 4.7 con la conseguenza che il limite per il danno risarcibile del 5% non troverebbe applicazione.

25. In ordine alla clausola in tema di consegna (articolo 5), essa non limiterebbe in concreto la facoltà del consumatore di opporre eccezioni a causa delle modalità pratiche seguite per la consegna. Infatti, l'installazione dell'ascensore è sempre a carico di OTIS che effettua l'apertura dell'imballo e la verifica del materiale consegnato in cantiere. OTIS ha stipulato un'assicurazione specifica a tutela dei materiali trasportati e procede all'esame del materiale, rappresentando l'unico interlocutore del trasportatore, responsabile delle merci fino alla consegna del bene al destinatario finale.

26. OTIS non ha sviluppato alcuna ulteriore argomentazione con specifico riferimento alla clausola in tema di foro competente.

27. In ordine al contratto per la manutenzione, con riferimento all'articolo 11, la Parte ha escluso il carattere vessatorio posto che il termine previsto appare congruo in ragione, della prassi di mercato e della durata media dei contratti pari a tre o cinque anni, oltre che delle esigenze di programmazione degli interventi. In ordine a quest'ultimo aspetto, la Parte ha sottolineato che la durata varia anche in base al corrispettivo posto che il contratto viene sottoscritto per una durata più lunga, a fronte di uno sconto riconosciuto a favore del cliente.

28. La Parte ha sottolineato che la clausola in esame è stata riformulata nel 2008 a seguito di un confronto con l'associazione Cittadinanza Attiva in cui è stata coinvolta anche la Camera di Commercio di Bologna, riducendo l'originario termine di preavviso di sei mesi all'attuale termine di sessanta giorni prima della data di scadenza¹⁰. Tale circostanza avrebbe ingenerato un legittimo affidamento sull'adozione della clausola in esame.

contratti di assicurazione della durata oltre i dieci anni (secondo la vecchia dizione dell'art. 1899 c.c.) e di sessanta giorni per la disdetta dei contratti pluriennali.

¹⁰ In allegato al doc. 2, la Parte ha depositato copia dell'accordo menzionato, intercorso fra OTIS e Cittadinanza Attiva con l'intervento della Camera di Commercio di Bologna. In particolare, si tratta di un "verbale di conciliazione giudiziale"

29. OTIS ha altresì richiamato una sentenza del Tribunale di Brindisi¹¹ in cui il giudice ha riconosciuto la non vessatorietà delle clausole con le quali viene fissata la durata di un contratto di manutenzione di ascensori.

30. Nell'ambito delle memorie pervenute in data 11 luglio 2013¹², OTIS ha comunicato le modifiche che intende apportare alle clausole oggetto di istruttoria. La Parte ha rappresentato che le modifiche saranno riportate nei moduli contrattuali destinati a regolare i rapporti contrattuali con i soggetti consumatori.

31. Per quanto concerne i contratti di fornitura, rispetto all'articolo 4, in tema di consegna dei prodotti, la Parte intende modificare il punto 5, eliminando la previsione di un limite massimo di danno risarcibile pari al 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo¹³. Inoltre, verrà eliminato il punto 7 relativo all'esclusione di qualsiasi ulteriore risarcimento salvo dolo o colpa grave.

32. In ordine all'articolo 5, avente ad oggetto la resa e la spedizione del prodotto, la Parte ha indicato di voler riformulare i punti 1 e 3, specificando rispettivamente che la fornitura si intende franco destino e che i rischi passano al compratore al momento della consegna dei Prodotti nella sede ove sarà effettuata l'installazione dell'impianto¹⁴.

33. La Parte ha altresì rappresentato di voler modificare l'articolo 12 delle condizioni generali di fornitura destinate ai consumatori, avente ad oggetto la garanzia, prevedendo che il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna dell'impianto. Inoltre, saranno eliminate le previsioni che limitano la garanzia per le parti acquistate dal venditore da altri fornitori, per i materiali e le parti soggette a logoramento quali, ad esempio, le funi¹⁵. Infine, la Parte ha indicato di voler espungere dal testo dell'articolo 12 delle condizioni generali di contratto destinate ai fornitori il punto 6 relativo alla limitazioni di responsabilità civile per danni a terzi nell'ambito dell'installazione e della consegna dell'impianto.

34. In ordine al foro competente, la Parte ha prospettato una nuova formulazione dell'articolo 16 che indica come competente il foro di residenza o di domicilio elettivo del compratore¹⁶.

35. In merito ai contratti di manutenzione, con riferimento all'articolo 11 in tema di durata, la Parte, nel ribadire la congruità del termine di disdetta, ha rappresentato di voler adottare una

redatto in data 27 maggio 2008 a seguito di un'azione giudiziale promossa da Cittadinanza Attiva innanzi al Tribunale di Milano nel 2004 per far dichiarare la vessatorietà di clausole presenti nei contratti di OTIS e ottenere la conseguente inibitoria all'utilizzo delle stesse. A fronte della rinuncia all'azione, OTIS si è impegnata ad effettuare alcune modifiche delle condizioni generali di contratto, fra cui anche quella relativa al termine per comunicare la disdetta, e a svolgere campagne informative sui contenuti dell'accordo presso la propria clientela. Il verbale risulta sottoscritto anche da rappresentanti della Camera di Commercio di Bologna.

¹¹ Cfr. Tribunale Brindisi 22 marzo 2013 n. 3847.

¹² Docc. 21-22.

¹³ Di seguito si riporta il testo dei punti 5 e 7 della nuova clausola: "*In caso di ritardo nella consegna imputabile al venditore, il compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato* [sottolineatura aggiunta]".

¹⁴ In particolare la nuova versione dei citati punti 1 e 3 è la seguente: "*5.1 Salvo patto contrario, la fornitura dei prodotti si intende franco destino[...]. 5.3 I rischi passano al compratore al momento della consegna dei Prodotti nella sede ove sarà effettuata l'installazione dell'impianto*".

¹⁵ Di seguito si riporta la nuova formulazione del punto 2 dell'articolo 12: "*Se non diversamente specificato, il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna dell'impianto di cui all'art. 11.4 e cessa allo scadere del termine anche se l'impianto non è stato, per causa imputabile al compratore, messo in servizio. La garanzia non copre le conseguenze della normale usura data dall'uso*". Inoltre, è stato riformulato il punto 1 della medesima disposizione nei seguenti termini: "*Qualora per necessità costruttive o di trasporto si debba provvedere alla spedizione di macchine e apparecchiature smontate, il venditore non assume alcuna garanzia per eventuali difetti derivanti da un montaggio eseguito da terzi*".

¹⁶ "*16.2 Per qualsiasi eventuale controversia, ai sensi della normativa vigente, il Foro esclusivo sarà quello di residenza o di domicilio elettivo del compratore*".

previsione contrattuale che impegna OTIS a inserire nelle proprie comunicazioni (ad esempio, le fatture) al cliente-consumatore un'informativa circa l'esistenza del rinnovo tacito e la possibilità di evitarlo con un'apposita comunicazione di disdetta da inviare sessanta giorni prima della scadenza¹⁷.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

36. La presente valutazione ha ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alla Parte che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

37. Quanto rilevato dalla Parte circa la *ratio* delle clausole in esame, tese a disciplinare principalmente rapporti intrattenuti con clientela rappresentata da professionisti, quali le imprese edili, appare inconferente rispetto alla presente valutazione condotta nell'ambito della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie nei confronti dei consumatori ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo. Quanto prospettato dimostra anzi che nel predisporre le clausole contrattuali il professionista non aveva tenuto in considerazione la posizione dei consumatori oggetto della tutela sulle clausole vessatorie.

38. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare.

39. In proposito si rileva che sulla base di quanto indicato nelle memorie dell'11 luglio 2013, al momento dell'adozione del presente provvedimento, le modifiche delle clausole oggetto di contestazione non sono state implementate in quanto OTIS ha rappresentato che esse verranno riportate entro pochi mesi nei moduli contrattuali destinati a regolare i rapporti contrattuali con i soggetti consumatori. Sulla base di quanto prospettato dalla Parte, va osservato che essa procederà alla redazione di condizioni generali di contratto destinate esclusivamente ai clienti consumatori, inclusi i condominii.

A. Clausole che escludono o limitano le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento e che prevedono limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna

40. Nell'esercizio della competenza attribuita all'Autorità dall'articolo 37 bis del Codice del Consumo, si ritiene che le disposizioni dell'articolo 4 delle "*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*", descritte al punto II del

¹⁷ "Il venditore si obbliga a ricordare con dicitura standard nelle proprie comunicazioni al compratore (a titolo esemplificativo nelle fatture) l'esistenza del rinnovo tacito e della possibilità di evitare tale rinnovo con la apposita comunicazione di disdetta da inviare 60 giorni prima della scadenza".

presente provvedimento e sulle quali è stata avviata l'istruttoria, sono tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

41. In particolare, la prima parte della clausola in esame limita il *quantum* del danno risarcibile nell'ipotesi del ritardo da parte del fornitore a valori predeterminati (“entro il limite massimo del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo”). Inoltre, la seconda parte della clausola in esame, esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei prodotti se non nell'ipotesi di dolo e colpa grave. Si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla normativa in tema di clausole vessatorie che configura come vessatorie le ipotesi di esclusione e limitazione contrattuale della responsabilità del professionista nei confronti dei consumatori.

42. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b)* del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

43. Avendo OTIS prospettato la riformulazione del contenuto dell'articolo 4 nei termini indicati da ultimo nell'ambito delle memorie dell'11 luglio 2013, eliminando la previsione di un limite massimo di danno risarcibile e le ipotesi di esclusione di qualsiasi ulteriore risarcimento salvo dolo o colpa grave, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.1.2. Conclusione

44. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 4 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*”, descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

45. Viceversa, la nuova versione dell'articolo 4 delle condizioni generali di fornitura destinate ai consumatori denominata “*Consegna dei prodotti*”, come rappresentata dalla Parte nelle memorie dell'11 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo.

A.2.1 La clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto

46. In ordine alla clausola relativa alla resa e spedizione del prodotto di cui all'articolo 5 delle medesime condizioni generali di fornitura, descritta al punto II del presente provvedimento, si ritiene che sia tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

47. La clausola in esame è volta a determinare un passaggio anticipato dei rischi inerenti al trasporto o all'integrità del bene in capo al consumatore acquirente ad un momento dell'esecuzione del rapporto contrattuale ove quest'ultimo non ne ha la disponibilità materiale. In particolare, rileva l'estensione di tale esclusione di responsabilità alle ipotesi in cui “*anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal Venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del Venditore*” e che “*I rischi passano al compratore al momento della consegna della merce al trasportatore presso lo stabilimento del Venditore. (...)*”. Per tali profili, la clausola in esame integra una clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita gli obblighi e la responsabilità del

professionista nei confronti del consumatore in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

48. La previsione contrattuale in esame, inoltre, limita l'azionabilità dei diritti del consumatore sia nei confronti del venditore, sia nei confronti del trasportatore, soggetto terzo rispetto al contratto intercorrente tra OTIS e il consumatore, nel caso in cui la mancata consegna o il danno subito dalla "merce" derivino da fatti ad essi imputabili. Pertanto, tale clausola ha l'effetto di limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento e di sancire decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere r) e t), del Codice del Consumo.

49. Avendo OTIS prospettato la riformulazione del contenuto dell'articolo 5 nei termini indicati da ultimo nell'ambito delle memorie dell'11 luglio 2013, precisando che i rischi passano al compratore al momento della consegna nella sede ove sarà effettuata l'installazione dell'impianto, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.2.2. Conclusione

50. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 5 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" denominata "Resa e spedizione del prodotto", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo ed è idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

51. Viceversa, la nuova versione dell'articolo 4 delle condizioni generali di fornitura destinate ai consumatori denominata "Consegna dei prodotti", come rappresentata dalla Parte nella memoria dell'11 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

A.3.1 Clausola relativa alla garanzia

52. Per quanto concerne la clausola di cui all'articolo 12, avente ad oggetto la garanzia e la responsabilità a terzi, si rileva che essa palesa un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto ai danni del consumatore con riferimento alla garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Nella clausola in esame non è correttamente riportata la garanzia legale di conformità, la cui durata viene espressamente limitata a dodici mesi, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 132 del Codice del Consumo¹⁸.

53. Inoltre, al punto 6 dell'articolo 12, viene esclusa ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del venditore, sia durante l'installazione dell'impianto che successivamente alla consegna dell'impianto.

54. Analogamente a quanto rilevato per la clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di ritardo nella consegna o di mancata consegna, si tratta di una disciplina contrattuale della responsabilità

¹⁸ Di seguito si riporta il contenuto dell'articolo 132, comma 1, del Codice del Consumo: "Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene".

che contrasta con la maggior tutela del consumatore apprestata dalla disciplina in tema di clausole vessatorie che configura come vessatorie ipotesi di limitazione di responsabilità senza distinzioni riferite al *quantum* del danno risarcibile o all'atteggiamento soggettivo del professionista.

55. Pertanto, la clausola in esame rientra nelle fattispecie di cui alla lettera *b)* del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, in quanto volta ad escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale nonché di adempimento inesatto in assenza di disposizioni tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore a fronte della limitazione dei diritti riconosciuti a quest'ultimo.

56. Per quanto concerne la modifica della clausola in esame, indicata da OTIS nelle memorie dell'11 luglio 2013, essa è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 nella misura in cui la nuova versione dell'articolo 12 appare in linea con la disciplina in tema di garanzia legale di conformità dettata dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo, eliminando altresì il paragrafo relativo alla limitazione di responsabilità.

A.3.2. Conclusione

57. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 12 delle "*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*", denominata "Garanzia – responsabilità per danni a terzi", descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

58. Viceversa, la clausola in esame, nella versione rappresentata dalla Parte nella memoria dell'11 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo.

B. Clausola che impone come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

59. Per quanto concerne la clausola presente nell'articolo 16 delle "*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*" denominata "Legge applicabile – Foro competente", descritta al punto II del presente provvedimento, che stabilisce come esclusivo il foro di Milano invece di quello del consumatore, si osserva che, l'art. 33, comma 2, lettera *u)*, prevede una presunzione di vessatorietà di siffatte clausole come da costante giurisprudenza¹⁹. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcun elemento in senso contrario.

¹⁹ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che "*La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta 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, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...)*". Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione

60. Alla luce di tali elementi, il contenuto della predetta clausola sul foro competente è vessatorio rientrando nella fattispecie di cui alla lettera *u*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove impone come competente in via esclusiva il foro di Milano.

61. Nelle memorie dell'11 luglio 2013, OTIS ha indicato una versione modificata della predetta clausola che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio nella misura richiama il foro rappresentato dal domicilio elettivo e dalla residenza del consumatore.

B.1. Conclusione

62. Alla luce delle considerazioni svolte, l'articolo 16 delle *“Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similiari”* denominata *“Legge applicabile – Foro competente”* integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

63. Viceversa, la versione della clausola in esame prospettata nelle memorie dell'11 luglio 2013, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

C. Clausole che stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

64. Nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013 è stata altresì contestata la clausola che prevede il tacito rinnovo del contratto salvo disdetta (articolo 11 del contratto di manutenzione OTIS) da esercitarsi entro un termine di almeno sessanta giorni prima della data di scadenza. Per quanto concerne i contratti di durata compresa tra uno e tre anni, in caso di mancata disdetta, essi si intendono tacitamente rinnovati alla scadenza per periodi successivi pari alla durata originaria del contratto (articolo 11 comma 2). Per i contratti di durata superiore ai tre anni, il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di cinque anni (articolo 11 comma 3 delle condizioni generali di contratto). Il termine per la disdetta è stabilito a prescindere dalla durata annuale o pluriennale del rispettivo contratto di manutenzione.

65. Ai fini della valutazione della vessatorietà assumono rilievo la *“natura del bene o del servizio oggetto del contratto”* e le *“altre clausole del contratto”*, avuto riguardo alla previsione di all'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo.

66. Quanto al primo elemento (natura del bene o servizio), si osserva che si tratta di servizi di manutenzione di impianti di ascensore (e prodotti similiari) caratterizzati da interventi di manutenzione obbligatoria per legge – eseguiti 2 volte all'anno ovvero con cadenza semestrale *ex*

contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone *“al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunciare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]”*. Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui *“Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse”*.

D.P.R. 20 aprile 1999, n.162²⁰ - e da interventi a richiesta del cliente, quali le riparazioni dei guasti o malfunzionamenti che possono variare a seconda dello stato dell'impianto, del numero degli utilizzatori e anche della tipologia di prestazioni oggetto del contratto.

67. Tenuto conto della natura del servizio di manutenzione e delle sue caratteristiche la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine per la disdetta molto anticipato rispetto alla scadenza del contratto appare principalmente dettata nell'interesse del professionista predisponente, non solo per meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche per assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine siffatto comporta l'onere di attivarsi ben prima dei sessanta giorni previsti contrattualmente, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

68. In ordine all'eccessiva durata del termine di preavviso, la giurisprudenza ha qualificato come vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo le clausole contrattuali di un contratto di durata che prevedevano un termine di sessanta giorni (prima della scadenza) per la disdetta, evidenziando che tali clausole sono *“solo apparentemente bilaterali, atteso che il termine eccessivamente anticipato si risolve in un ulteriore pregiudizio per l'assicurato che deve provvedere molto tempo prima della scadenza del termine a rintracciare una successiva copertura assicurativa sostitutiva per non essere costretto a esercitare la disdetta “al buio”, mentre la società assicurativa, tempestivamente informata dell'intenzione del cliente di recedere dal contratto, ha un tempo maggiore per rimpiazzare il cliente prima della scadenza del contratto”*²¹.

69. E' utile altresì richiamare la posizione assunta in merito al tipo di clausola in esame anche dalla Camera di Commercio di Roma²², la quale ha elaborato e pubblicato sul proprio sito istituzionale un contratto-tipo per l'erogazione di servizi di manutenzione degli ascensori (*“Contratto di manutenzione ordinaria impianto ascensore di proprietà condominiale”*) in cui, in relazione alla clausola sul rinnovo tacito, è stato indicato il termine di trenta giorni come congruo per la disdetta, assumendo che termini superiori possano essere in contrasto con l'art. 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo²³.

70. Con riferimento al secondo elemento indicato dall'art. 34, comma 1, del Codice del Consumo per la valutazione di vessatorietà, vale a dire la considerazione delle *“altre clausole del contratto”*, si evidenzia che le condizioni generali di fornitura del servizio di OTIS contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, rilevano le clausole contrattuali di OTIS in cui è

²⁰ Il DPR 162/199 ha adottato il *“Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio”*.

²¹ Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780.

²² Le Camere di Commercio, ai sensi della legge del 29 dicembre 1993, n. 580, come modificata dal decreto legislativo 25 febbraio 2010, n. 23, hanno competenze che, seppure distinte da quelle ora attribuite dall'art. 37-bis del Codice del Consumo all'Autorità, possono in parte intersecarsi con queste ultime. In particolare, in base all'art. 2, comma 2, lett. h) e i), della legge n. 580/1993 (così come novellata) le Camere di Commercio *“svolgono”* le funzioni e i compiti di *“predisposizione e promozione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti”* (lett. h) e *“promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti”* (lett. i).

²³ Cfr. nota a piè di pagina 3 del modello di contratto consultabile al seguente [link](http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html) http://www.rm.camcom.it/archivio44_contratti-e-pareri_0_42_411_1.html.

previsto il rinnovo tacito per un periodo uguale a quello originario per contratti di durata compresa tra uno e tre anni oppure per cinque anni per contratti di durata originaria superiore a tre anni nonché il pagamento di una penale per la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente. Inoltre, nelle condizioni generali di fornitura di OTIS non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta sessanta giorni antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali.

71. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta pari a sessanta giorni in contratti di manutenzione degli impianti di elevazione di durata annuale, assume particolare rilievo l'onere gravante sul consumatore per effetto delle clausole predisposte da OTIS, di attivarsi con notevole anticipo rispetto alla scadenza contrattuale – in relazione ad un contratto di durata limitata e caratterizzato da una frequenza di interventi obbligatori semestrali – e comunque ben prima del predetto termine di sessanta giorni per valutare la convenienza delle prosecuzione del rapporto contrattuale, per reperire eventualmente altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione (obbligatorio) dell'impianto, nonché per comunicare tempestivamente la disdetta al professionista. Rileva altresì, come detto, la previsione di penali in caso di recesso anticipato dal contratto, una volta che questi sia stato tacitamente rinnovato.

72. Alla luce di tali considerazioni e dell'orientamento della giurisprudenza²⁴, un termine per la disdetta di sessanta giorni, applicato a contratti di durata annuale, tenuto conto delle altre clausole del contratto che prevedono il tacito rinnovo e l'applicazione di penali per il recesso anticipato, è vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza, senza che si rinvergono previsioni contrattuali tali da riequilibrare le posizioni giuridiche fra professionista e consumatore, quali, ad esempio, la possibilità di quest'ultimo di recedere con congruo preavviso, senza penali.

73. Al fine di valutare la sussistenza del significativo squilibrio a carico del consumatore in relazione alla durata del termine per la disdetta previsto nei contratti di manutenzione ascensori di durata pluriennale occorre tenere conto del maggior onere organizzativo che la cessazione di un rapporto di manutenzione di più lunga durata può comportare per il professionista e del correlato interesse dello stesso a ricevere la comunicazione della disdetta in un momento più anticipato rispetto a contratti di durata annuale.

74. Alla luce di queste considerazioni, un termine per la disdetta di sessanta giorni inserito in contratti di durata pluriennale – diversamente dai contratti annuali – non risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera i) del Codice del Consumo, in quanto non appare idoneo a

²⁴ Cfr. la sentenza della Corte di Appello di Roma sopra citata secondo cui è vessatoria la clausola che disponga la proroga tacita di un contratto di assicurazioni di durata annuale ove non sia comunicata la disdetta almeno sessanta giorni prima della scadenza; si veda anche la sentenza del Tribunale di Torino, 12 aprile 2000 (Movimento federativo democratico c. Soc. Telecom Italia Mobile, *Gius* 2000, 2396), secondo cui sono vessatorie ex art.1469 *sexies* c.c. le clausole contenute nelle condizioni generali di un contratto con Telecom Italia Mobile S.p.A. che dispongano che l'utente, rispetto ad un contratto di durata annuale, è tenuto a comunicare la disdetta al concessionario, pena la sua rinnovazione, almeno sessanta giorni prima della sua scadenza.

determinare un sensibile squilibrio ai danni del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

75. Con riferimento a quanto prospettato dalla Parte nelle proprie difese, circa la sussistenza di esigenze organizzative interne che giustificerebbero la previsione dei predetti termini di disdetta si ritiene che tali argomentazioni – per le ragioni sopra rappresentate – siano solo parzialmente fondate, essendo espressione di un interesse dell'impresa da contemperare con l'interesse dei consumatori a poter valutare la convenienza della continuazione del rapporto piuttosto che scegliere di passare ad altro professionista operante sul mercato. Inoltre, il richiamo alla sentenza del Tribunale di Brindisi, dianzi citata, appare improprio nella misura in cui in quel giudizio, diversamente dal presente procedimento, non era oggetto di contestazione la durata del preavviso bensì la durata del contratto e l'ammontare delle penali. Si osserva, inoltre, che ANACAM in sede di consultazione ha argomentato sulla non vessatorietà del termine di sessanta giorni rispetto a contratti di manutenzione di durata pluriennale, e non di durata annuale.

76. Risultano altresì prive di pregio le affermazioni di Parte secondo cui la clausola oggetto di contestazione sarebbe stata confermata a seguito di accordi intercorsi con l'associazione di consumatori Cittadinanzattiva. In proposito rilevano, per un verso, le competenze attribuite all'Autorità dal Codice del Consumo in materia di tutela amministrativa; per altro verso la natura transattiva di tale accordo nonché la diversa indicazione contenuta nel contratto-tipo elaborato dalla Camera di Commercio di Roma. Inoltre, anche a mente dell'articolo 34, comma 3, del Codice del Consumo, nessuna efficacia esimente può essere ricondotta all'obbligo di osservare impegni contrattuali assunti con associazioni dei consumatori.

77. Nell'ambito delle memorie pervenute in data 11 luglio 2013, OTIS ha rappresentato di voler adottare una previsione contrattuale che obbliga il professionista ad inserire nelle comunicazioni con i consumatori (ad esempio, le fatture) un'informativa relativa all'esistenza del rinnovo tacito e la possibilità di evitarlo con una comunicazione di disdetta da inviare sessanta giorni prima della scadenza.

78. Alla luce delle medesime considerazioni svolte con riferimento alle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 20 marzo 2013, la nuova clausola prospettata da OTIS, continuando a prevedere un termine di disdetta di sessanta giorni, non appare idonea a rimuovere il profilo di vessatorietà dianzi indicato con riferimento ai contratti di durata annuale. Inoltre, in relazione a questi ultimi, il citato obbligo di informativa ai consumatori sulla scadenza del contratto e il termine per la disdetta - benché abbia rilievo sul piano della maggiore trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali - non appare di per sé idoneo a riequilibrare la posizione contrattuale dei consumatori.

C.1. Conclusione

79. Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui all'articolo 11 del contratto di manutenzione di OTIS, laddove essa prevede un termine di disdetta di sessanta giorni e trova applicazione in contratti di durata annuale, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

80. La nuova clausola prospettata da OTIS nelle memorie dell'11 luglio 2013, prevedendo un termine di disdetta di sessanta giorni per la disdetta di tutti i contratti di manutenzione, a prescindere dalla loro durata, rimuove il profilo di vessatorietà dianzi indicato per i soli contratti di manutenzione pluriennali ma non anche per i contratti di durata annuale; in relazione a questi ultimi, la previsione di un obbligo contrattuale di informativa ai consumatori sulla scadenza del

contratto e il termine per la disdetta – va certamente valutato con favore sul piano della maggiore trasparenza e comprensibilità delle disposizioni contrattuali - ma non appare di per sé idoneo a riequilibrare la posizione contrattuale dei consumatori ed a sanare il profilo di vessatorietà, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, dianzi indicato.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *i*), *r*), *t*) e *u*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di OTIS abbia la durata di venti giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di OTIS, denominata “Consegna dei prodotti”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 5 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di OTIS, denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *r*) e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di OTIS, denominata “Garanzia – responsabilità per danni a terzi”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui all'articolo 16 delle “*Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari*” di OTIS, denominata “Legge applicabile – Foro competente”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una

fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che il contenuto della clausola di cui all'articolo 11 del contratto di manutenzione di OTIS, denominata "Durata", descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società Otis Servizi S.r.l. pubblici, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.otis.com* con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.otis.com*.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV50 - OTIS SERVIZI-CONTRATTI DI VENDITA E MANUTENZIONE ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 24547

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 ottobre 2013 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 marzo 2013, è stato avviato il procedimento CV50 - OTIS servizi-contratti di vendita e manutenzione ascensori nei confronti della società Otis Servizi S.r.l. (di seguito, OTIS).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione hanno per oggetto o per effetto di:

- a) escludere o limitare le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento;
- b) prevedere limitazioni della facoltà del consumatore di opporre eccezioni, anche di inadempimento, all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista e restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- c) imporre come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.
- d) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione.

[OMISSIS]

a) Contratti per la commercializzazione, ammodernamento e riparazione di impianti di elevazione

[OMISSIS]

Articolo 4. Consegna dei prodotti:

"(...) 4.5 In caso di ritardo nella consegna imputabile al Venditore, il Compratore potrà richiedere, previa messa in mora per iscritto del Venditore, il risarcimento del danno effettivo da lui dimostrato, entro il limite del 5% del prezzo contrattuale dei Prodotti consegnati in ritardo.(...) 4.7 Salvo il caso di dolo o colpa grave del venditore, il pagamento delle somme indicate all'art.4.5 esclude qualsiasi ulteriore risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei Prodotti";

Articolo 5. Resa e spedizione – Riserva di proprietà;

"5.1 Salvo patto contrario, la fornitura dei Prodotti s'intende franco fabbrica e ciò anche quando sia convenuto che la spedizione o parte di essa venga curata dal venditore e/o il costo del trasporto sia a carico del venditore. (...) 5.3 I rischi passano al compratore al momento della consegna della merce al trasportatore, presso lo stabilimento del venditore";

Articolo 12. Garanzia – Responsabilità per danni a terzi:

"(...) 12.2 Se non diversamente specificato, il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla data di consegna dell'impianto (...)12.6 Ogni responsabilità civile per danni derivanti a terzi che non dipenda da dolo o colpa grave del venditore, sia durante l'installazione dell'impianto che successivamente alla consegna dell'impianto, sarà a carico del compratore, il quale si impegna a tenere il venditore indenne da qualsiasi pretesa al riguardo";

Articolo 16. Legge applicabile – Foro competente:

“(…) 16.2 Per ogni controversia derivante dal contratto o ad esso collegata sarà esclusivamente competente il Foro di Milano; tuttavia, in deroga a quanto sopra, il venditore avrà sempre facoltà di adire il Foro del compratore”.

b) Contratti relativi ai servizi di manutenzione

[OMISSIS]

Articolo 11 Durata:

“(…) È fatta salva la facoltà di ciascuna delle parti di dare disdetta al contratto 60 giorni prima della data di scadenza originaria o rinnovata del contratto al fine di evitare il rinnovo tacito dello stesso”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare.

In proposito si rileva che sulla base di quanto indicato nella memoria dell'11 luglio 2013, al momento dell'adozione del presente provvedimento, le modifiche delle clausole oggetto di contestazione non sono state implementate in quanto OTIS ha rappresentato che esse verranno riportate entro la fine del mese di ottobre 2013 nei moduli contrattuali destinati a regolare i rapporti contrattuali con i soggetti consumatori.

[OMISSIS]

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), i), r), t) e u), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di OTIS, denominata “Consegna dei prodotti”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui all'articolo 5 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di OTIS, denominata “Resa e spedizione del prodotto”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), r) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle “Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari” di OTIS, denominata “Garanzia – responsabilità per danni a terzi”, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una

fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui all'articolo 16 delle "Condizioni generali di contratto per la fornitura ed il montaggio di ascensori scale mobili e prodotti similari" di OTIS, denominata "Legge applicabile – Foro competente", descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che il contenuto della clausola di cui all'articolo 11 del contratto di manutenzione di OTIS, denominata "Durata", descritta al punto II del presente provvedimento, relativamente ai contratti annuali, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXIII- N. 43 - 2013

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Elisabetta Allegra, Sandro Cini, Maurizio Gentilini,
Valerio Ruocco, Simonetta Schettini
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistico e Ispezioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
