

Obbligazioni e contratti

Direttiva Omnibus e Codice del Consumo Parte 2: Clausole vessatorie e sanzioni AGCM

di **Donatella Marino, Avvocato**

Master di specializzazione

Diritto del turismo e del Real Estate italiano ed europeo: gestori e intermediari online

Scopri di più

Parole chiave:

Codice del consumo - Direttiva Omnibus 2023 - clausole vessatorie - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - AGCM - Antitrust - sanzioni - Professionista - Consumatore - viaggiatore - mercati online - e-commerce - Real Estate- Hospitality - condizioni generali di contratto - T.o.s. Intermediari

Sintesi

La disciplina delle clausole vessatorie prevista dal Codice del Consumo è stata rinforzata dal D. Lgs. 26/2023 attribuendo poteri sanzionatori di natura amministrativa all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), che, dall'entrata in vigore della nuova norma, può direttamente sanzionare gli operatori che introducono a carico dei Consumatori, nelle loro condizioni generali, disposizioni "vessatorie".

I contratti del consumatore e le clausole vessatorie

Il D.Lgs. 26/2023 recepisce la Direttiva (UE) n. 2019/2161, c.d. "Direttiva Omnibus 2023", modificando, tra l'altro, il Codice del Consumo, Parte III, Titolo I, Artt. 33-38, contenente la disciplina delle clausole vessatorie nel contratto tra Professionista (come inteso nella regolamentazione di recepimento delle norme europee) e Consumatore. Il D.Lgs. 26/2023 (di seguito, "Decreto"), rinforza la previgente disciplina attribuendo un potere amministrativo sanzionatorio all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), chiamata a vigilare e sanzionare gli operatori che introducono a carico dei Consumatori, nelle loro condizioni generali, disposizioni "vessatorie".

Sono **clausole vessatorie**, secondo l'Art. 33, comma 1 del Codice del consumo, *"le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto"*.

Al comma successivo il Codice del consumo, individua anche alcune **clausole vessatorie** che si presumono tali fino a prova contraria. Tra queste, particolarmente rilevanti nel settore dei contratti del Real Estate residenziale e ricettivo o della Hospitality, in quanto ricorrenti nei *terms and conditions* di intermediari e gestori (property manager) di immobili, sono, a titolo di esempio, quelle aventi per oggetto o per effetto di *“escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista ... in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista”* oppure *“escludere o limitare l’opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest’ultimo”* oppure *“consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa”*, o anche *“consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso”* oppure *“consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto, o, infine, “limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l’adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità”*.

Le successive disposizioni, rimaste invariate, individuano i criteri di accertamento della vessatorietà delle clausole (Art. 34), le regole su forma e interpretazione di queste clausole (Art. 35), la nullità di protezione a favore del Consumatore (Art. 36) e la previsione del diritto attribuito alle associazioni rappresentative dei consumatori e dei professionisti oltre che dalle Camere di commercio (Art. 37) a proporre l’azione inibitoria dell’uso di condizioni vessatorie *“di cui sia accertata l’abusività ai sensi del presente capo”*.

Il D. Lgs. 26/2023 interviene invece sulle competenze dell’AGCM.

Il precedente regime delle competenze dell’AGCM

Nel 2012 erano state attribuite all’AGCM specifiche competenze sull’accertamento della vessatorietà delle clausole. Veniva infatti introdotto nel Codice del consumo una nuova disposizione (Art. 37 bis) per la quale, se venivano inserite clausole vessatorie, come definite all’Art. 33 del Codice del consumo, in condizioni generali di contratto o moduli, modelli e formulari predisposti dalle imprese nei loro rapporti con i Consumatori, l’Autorità poteva accertare tale vessatorietà sia attivandosi d’ufficio sia su segnalazione presentata da chiunque (Consumatore, ma anche associazioni o le stesse Camere di Commercio) ne avesse interesse. Poteva inoltre pronunciarsi sull’interpello proposto dall’impresa interessata. Ma i poteri si consumavano con l’accertamento del carattere vessatorio della clausola.

Il nuovo regime: le sanzioni

Con l’Art. 37 bis all’interno del Codice del consumo viene attribuito all’AGCM il potere di applicare sanzioni a chiunque impieghi, nelle proprie condizioni generali, clausole vessatorie

(come definite dal co. 1). In particolare, per l'Art. 37 bis, co. 2 bis, l'AGCM che accerti l'utilizzo di una clausola vessatoria nei contratti tra Professionista e Consumatore applica al Professionista una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 10.000.000 euro. Una sanzione il cui importo può aumentare qualora sia applicabile "[l'Articolo 21 del regolamento \(UE\) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2017](#)" (ciroscritto, ai sensi dell'Art. 2 del Reg. UE 2017/2394, alle "infrizioni intra-UE, alle infrizioni diffuse e alle infrizioni diffuse aventi una dimensione unionale,"), per il quale "l'importo massimo della sanzione irrogata dall'Autorità è pari al 4 per cento del fatturato annuo del professionista realizzato in Italia ovvero negli Stati membri dell'Unione europea interessati dalla relativa violazione".

Nell'irrogare la sanzione l'AGCM può valersi di alcuni criteri indicati, in via solo esemplificativa, dall'Art. 37 bis comma 2 ter. Tra questi,

1. la natura, gravità, entità e durata della violazione;
2. le eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai Consumatori o per porvi rimedio;
3. le eventuali violazioni commesse in precedenza dal Professionista;
4. i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal Professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
5. sanzioni inflitte al Professionista per la stessa violazione in altri Stati membri;
6. le eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti

Viene infine imposto un termine di pagamento della sanzione, che deve essere effettuato entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento amministrativo (Art. 37 bis, co. 4). Quanto alle norme processuali, si applicano gli [Articoli 26, 27, 28 e 29 della legge 24 novembre 1981, n. 689](#).

Master di specializzazione

Diritto del turismo e del Real Estate italiano ed europeo: gestori e intermediari online

Scopri di più