CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Spett.le Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Piazza Giuseppem Verdi 6/A- 00198 Roma

c.a.Dott.ssa Francesca Sebastio Restponsabile del Procedimento

agcm.it

Indirizzo email

OGGETTO: OSSERVAZIONI DI CITTADINANZATTIVA SULLA CONSULTAZIONE PUBBLICA CV/140 PAYPAL EUROPE & PAYPAL.IT CONDIZIONI D'USO

Premessa

Con il seguente documento Cittadinanzattiva Onlus esprime le proprie osservazioni in merito alla Consultazione pubblica indicata all'oggetto, ai fini dell'adozione di ulteriori misure di tutela per i consumatori.

Cittadinanzattiva Onlus, è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Nasce nel 1978, è presente in Italia con 20 sedi regionali e circa 250 assemblee locali. La *mission* di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art.118 della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà".

Cittadinanzattiva, tramite il proprio servizio PiT di informazione, consulenza e tutela ai cittadini raccoglie, ogni anno le principali criticità nell'ambito dei settori di pubblica utilità, a partire dalle segnalazioni dei cittadini e, ogni anno viene elaborato un dettagliato report relativo ai diversi aspetti in base ai settori segnalati.

CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Innanzitutto, si esprime un forte apprezzamento nei confronti di codesta Autorità :

1) per aver focalizzato l'attenzione sul tema delle clausole vessatorie e in particolare avviato in data 5 agosto u.s., il procedimento CV/140 Paypal (Europe) & Paypal.it, avente ad oggetto alcune delle clausole contenute nelle Condizioni d'uso dei servizi di pagamenti online tramite il sistema PayPal e divulgate sul sito italiano;

2) per aver disposto la Consultazione pubblica e coinvolto direttamente le Associazioni dei consumatori a far pervenire proposte e osservazioni sul tema spinoso e precipuo della materia consumeristica.

Si auspica che le osservazioni presentate siano oggetto di una Vostra valutazione e contribuiscano ad approfondire ulteriormente le riflessioni sul tema in oggetto.

In merito alle clausole oggetto della Consultazione suindicata, Cittadinanzattiva esprime le seguenti **Osservazioni:**

- Art.13.4 lett.B)

Pur esulando dal quesito oggetto del presente intervento, riteniamo opportuno sottoporre all'attenzione di codesta Autorità anche la clausola n. 13.4 lett.B) 2° capoverso, presentando anch'essa un potenziale contenuto vessatorio.

Nello specifico sarebbe necessario proporre una modifica o integrazione alla suddetta clausola, che rispetti i principi generali dell'onere probatorio in materia consumeristica.

La clausola potrebbe essere così ridefinita: "....*Paypal potrebbe risolvere il reclamo a favore dell'**acquirente** che dichiara di non aver ricevuto la merce , laddove il venditore non produca documentazione giustificativa dell'avvenuta consegna della merce*".

- Art.13.9 lett.B)

Riteniamo sia corretto aggiungere nella traduzione italiana "*meramente esemplificativi*", accanto alla definizione "non esaustivi";

2° ipotesi esemplificativa di "sostanzialmente simile" non rientra nella casistica descritta (ossia non rientrerebbe nella fattispecie di "non conformità" del bene), potendo ricondursi anzi, alla diversa fattispecie del c.d. "diritto di ripensamento" del consumatore;

CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

3° Ipotesi "non soddisfa le aspettative dell'acquirente": la esemplificazione è priva di senso in quanto se il consumatore non intende acquistare il bene per motivi che esulano dal difetto di conformità del prodotto,la fattispecie dovrebbe essere ricompresa nell'alveo della previsione legislativa del c.d. diritto di ripensamento del consumatore;

Diversamente dire che *"ma non soddisfa le aspettative"* presuppone che ci sia una sostanziale diversità e/o differenza tra la qualità descritta del bene e quella effettiva: in tal caso la fattispecie rientrerebbe nella ipotesi punto 13.9 lett.A) .
Appare insostenibile,quindi, introdurre un concetto di qualità discrezionale del consumatore senza fornire altrettanti parametri sostanziali in tema di standard di qualità.
L'ipotesi così come indicata al punto in questione (*"ma non soddisfa le aspettative"*), potrebbe, pertanto, risultare fuorviante per il consumatore, fino a generare un incremento del contenzioso tra le parti salvo che le Condizioni generali di contratto non richiamino già in maniera chiara ed esaustiva questo criterio di standard qualitativi del prodotto ed allora, in questo caso, dovrebbe farsi un espresso rinvio all'articolo in oggetto.

- **(aggiunta fuori dalle ipotesi, ma connessa al punto 13.9 LETT.A)**

Pur esulando dal quesito oggetto del presente intervento, riteniamo opportuno sottoporre all'attenzione di codesta Autorità anche la clausola 13.9 lett.A), presentando anch'essa un potenziale contenuto vessatorio.
Riteniamo opportuno aggiungere anche al punto 13.9 punto A nella traduzione italiana "*meramente esemplificativi*" ma non esaustivi

Tra le ipotesi sempre "esemplificative", ma non esaustive andrebbe sicuramente aggiunto:
..se il prodotto risulti di scarsa qualità o di bassa qualità rispetto a quella descritta ovvero in caso di
malfunzionamento.

- Artt.14.3; 14.4; 14.5

1) Non si precisa quali siano le ADR o eventuali altre procedure di risoluzione alternativa dei reclami (amministrative interne alla società, tramite ricorso a soggetti – arbitri o terzi- interni o esterni alla Società) cfr. *"gli eventuali reclami non risolti in altro modo..."*;

2) **Art.14.4** al diritto di Paypal di ricorrere al Tribunale ordinario italiano per la tutela dei propri interessi e diritti non può non corrispondere in via speculare una clausola che preveda che per *"qualsiasi controversia che dovesse sorgere in merito*

CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

all'interpretazione delle Condizioni generali e all'esecuzione del contratto concluso con Paypal ai sensi delle predette condizioni contrattuali, sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio dell'Utente, ove si tratti di consumatore residente o con domicilio in territorio italiano cui si applicherà la relativa normativa italiana (**foro del consumatore**)";

3) **Art.14.4** parimenti, laddove si prevede il diritto di Paypal di ricorrere al Tribunale ordinario italiano per la tutela dei propri interessi e diritti non può non precisarsi che *"la scelta del tribunale italiano eventualmente individuato da Paypal deve essere conforme a quanto previsto dalla normativa dell'ordinamento italiano, e più specificatamente rispetti i principi in materia di competenza territoriale";*

Per poter eventualmente validare l'art.14.3e 14.4, **sarebbe opportuno aggiungere la seguente dicitura:** *"...sono regolati dalla legge inglese ovvero dalla legge più favorevole di residenza o domicilio del consumatore.....senza pregiudicare il diritto del consumatore di adire, in alternativa al Tribunale del Lussemburgo, il competente Tribunale italiano secondo le disposizioni normative interne previste dall'ordinamento italiano".*

Referente
Claudia Ciriello

T.0636718312
F.0636718333
E. c.ciriello@cittadinanzattiva.it