

SEGNALAZIONE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE E DELL'ADOZIONE E UTILIZZO DI CLAUSOLE VESSATORIE

**** *

L'ASSOCIAZIONE **MOVIMENTO CONSUMATORI** (di seguito per brevità "MC") con sede in Roma, Via Piemonte n. 39/a, C.F. 97045640154, tel. 064880053, fax 064820227, email segretario.generale@movimentoconsumatori.it, PEC sede.nazionale@movimentoconsumatori-pec.it, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, Avv. Alessandro Mostaccio nato a Torino il 13.09.1971, c.f. MSTLSN71P13L219X

nei confronti di

UBER B.V., Società privata a responsabilità limitata con sede legale in Vijzelstraat 68, 1017 HL, Amsterdam, Paesi Bassi (di seguito "UBER" o la "Società"),

**** *

ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 delibera AGCM 5 giugno 2014 n. 24955, dagli artt. 27 e 37bis d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo, di seguito C.d.C.) richiede l'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito "AGCM")

Premesso che:

- 1) MC sta monitorando l'evoluzione della cd. *sharing economy*, in particolare la diffusione di piattaforme internet, gestite da imprese internazionali che godono di posizione dominante sul mercato, finalizzate alla condivisione di servizi di trasporto tramite apposite Applicazioni ("App") nell'ambito del commercio elettronico "B2C" (*Business to Consumer*); il monitoraggio è finalizzato:

ad approfondire potenzialità di servizi alternativi e innovativi di trasporto, in prospettiva di riforme legislative pro-concorrenziali nel settore del trasporto pubblico di linea e non di linea¹, volte al contenimento delle tariffe grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie (anche e soprattutto da

¹ **Conformemente a Segnalazione 2014 AGCM ai sensi degli artt. 21 e 22 l. 10 ottobre 1990 n. 287** nella quale è specificato quanto segue: "L'autorità ha più volte segnalato, intervenendo sia sulla disciplina dei taxi che su quella degli NCC, la distorsione riconducibile al fatto che i trasporti non di linea disciplinati dalla l. n. 21/1992 siano stati esclusi dall'ambito di applicabilità delle norme di liberalizzazione introdotte dal d.l. nn. 138/2011, 201/2011 e 1/2012. **In particolare l'Autorità ha auspicato l'abolizione degli elementi di discriminazione competitiva tra taxi e NCC in una prospettiva di piena sostituibilità tra i due servizi.** L'inadeguatezza del complesso delle norme vigenti emerge anche in considerazione delle nuove possibilità offerte dall'innovazione tecnologica che ha determinato l'affermazione di diverse piattaforme online che agevolano la comunicazione tra la domanda e l'offerta del servizio di trasporto di passeggeri non di linea, in termini sia di qualità sia di prezzi". Nelle proposte di riforma sono state formalizzate proposte di modifica della l. 21/1992 con riferimento all'esclusione della disciplina dei taxi e del servizio di Noleggio auto con conducente (NCC), di cui alla l. n. 21/1992, nell'ambito di Applicazione delle recenti norme di liberalizzazione, nella finalità di abolire gli elementi di discriminazione competitiva tra taxi e NCC in un prospettiva di piena sostituibilità dei due servizi.

parte di *start-up* nazionali) che favoriscano qualità ed efficienza; alla verifica (i) del rispetto da parte di soggetti privati operanti nell'e-commerce del rispetto della normativa vigente nel settore del trasporto pubblico (d.lgs. 9 aprile 2003 n. 70; d.lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, d.lgs. 206/2005), (ii) della correttezza delle pratiche commerciali ai sensi degli artt. 18 e ss. C.d.C. (iii) della vessatorietà ai sensi degli artt. 33 e ss. C.d.C delle clausole contrattuali;

- 2) dalle verifiche fino ad oggi effettuate sono emerse numerose criticità e pratiche commerciali scorrette nello svolgimento da parte di alcuni operatori internazionali attivi anche in Italia.

In particolare si ritiene che UBER BV, società olandese che gestisce il sito internet www.uber.com (di seguito il “Sito”), ponga in essere pratiche commerciali scorrette ai sensi degli artt. 18 e ss. C.d.C. e utilizzi clausole vessatorie ai sensi degli artt. 33 e ss. C.d.C.

L’Associazione esponente chiede che venga in particolare considerato quanto segue².

I. **L’attività illecita di servizio di trasporto pubblico non di linea: la normativa applicabile e pratiche commerciali scorrette**

UBER gestisce la piattaforma internet www.uber.com dalla quale, a seguito di registrazione, è possibile scaricare gratuitamente un’Applicazione (“App”) che mette in condizione l’utente di inviare richieste di trasporto tramite pc, *tablet* e *smart phone*.

Le richieste – attraverso un’attività per certi versi assimilabile a quella svolta tradizionalmente dalle cooperative “Radio Taxi” – sono trasmesse da UBER a una rete di collaboratori (cd. “Driver”), coordinati tramite un sistema GPS (**doc. 1.1, doc. 1.2**), che effettuano il servizio di trasporto con autoveicoli personali che possono essere scelti dall’utente “*in base allo stile e al budget*” (**doc. 1.3**).

Il pagamento del servizio avviene sulla base di tariffe stabilite da UBER, con carta di credito e al raggiungimento della destinazione prescelta (**doc. 1.4**).

UBER provvede successivamente al pagamento al Driver che ha effettuato il trasporto, trattenendo una commissione (secondo quanto risulta alla scrivente associazione corrispondente al 20% del pagamento effettuato dall’utente).

Il servizio, rispetto al servizio Taxi al quale è assimilabile, quanto meno apparentemente e secondo i prezzi pubblicati sul predetto Sito comporta un considerevole abbattimento dei costi a carico dell’utente (è la stessa Uber ad evidenziare tale aspetto, **doc. 1.3**: “*Auto quotidiane per un uso quotidiano. Migliore, più rapido e più conveniente di un taxi*”).

² Non sono oggetto della segnalazione (i) **considerazioni di carattere fiscale** sull’attività svolta da UBER e dai propri collaboratori e (ii) **sulla tutela della privacy** degli utenti finali del servizio, aspetti con riferimento ai quali l’AMC si riserva di trasmettere segnalazioni alle competenti autorità.

Quanto sopra si può ad esempio verificare dal seguente confronto tra le Tariffe Taxi Torino (pubblicate sul Sito <http://www.radiotaxi.it/tariffe.asp?x=14>, **doc. 2**, secondo quanto previsto dall'art. 2 l. 21/1992 “determinate amministrativamente da organi competenti”) e quelle applicate e determinate nella stessa città da UBER (sul Sito <http://www.uber.com/cities/turin>, **doc. 1.5, 1.6** (si tornerà tuttavia sulla questione della trasparenza delle tariffe nel successivo paragrafo III, 3):

voce di costo	Tariffa Taxi ³	Tariffa UBER ⁴
“Bandiera” / tariffa base	€3,50	€2,00
Tariffa al chilometro	€1,05	€0,55 ⁵
Tariffa oraria (minuto)	€0,42 min (€25,20 h)	€0,15 min (€9,00 h)

Tanto premesso si osserva che il Servizio non rientra nella definizione di Servizio di Piazza o Taxi di cui all'art. 2 della l. 15.01.1992 n. 21, né di Servizio di Noleggio con Conducente (art. 3, anche art. 85 C.d.S.), e non rispetta quanto previsto dalle successive disposizioni che prevedono competenze regionali (art. 4) e comunali (art. 5) nella regolazione, un ruolo dei conducenti adibiti (art. 6), e una dettagliata normativa sulla licenza necessaria per la prestazione del servizio che, anche secondo quanto previsto dal Codice della Strada (C.d.S.), può essere reso soltanto da titolari di specifica patente di guida.

L'attività di trasporto UBER non rientra inoltre nella definizione di trasporto di cortesia o amichevole, in quanto sussiste un interesse giuridicamente rilevante di colui che esegue la prestazione, né in quella di trasporto gratuito, in quanto è richiesto il pagamento di un prezzo.

Laddove fosse confermato che, come risulta alla scrivente, i collaboratori di UBER prestano un'attività professionale e/o a scopo di lucro – e non una mera “condivisione” dei propri autoveicoli privati, secondo il modello, in tal caso di “*sharing economy*” o “consumo collaborativo” – **la stessa risulterebbe illegale, in quanto determinerebbe una violazione di quanto previsto dalla legge 15 gennaio 1992 n. 21 e delle normative regionali e comunali in materia di autoservizi pubblici non di linea, nonché degli artt. 82 e ss. C.d.S. e in particolare dell'art. 86 c. 2^o6.**

³ Le tariffe dei taxi prevedono invece supplementi (es. notturno, festivo, sci e cani, bagaglio) e ulteriori diversificazioni.

⁴ UBER prevede inoltre una tariffa minima di €5,00 e una tariffa di cancellazione €5,00.

⁵ La tariffa chilometrica deve essere raffrontata con quella del costo chilometrico medio (ovvero costo comprensivo di ogni voce di spesa per chilometro, dalla benzina, all'assicurazione RC auto, dal bollo a riparazioni). Cfr. es. **doc. 3** costo chilometrico Fiat Punto 1.2.

⁶ “2. Chiunque, senza avere ottenuto la licenza prevista dall'articolo 8 della legge 15 gennaio 1992, n. 21, adibisce un veicolo a servizio di piazza con conducente o a taxi è soggetto alla **sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 1.775 (3) a euro 7.101**. Dalla violazione

Tale finalità pare indubbia nel caso di specie in relazione a quanto pubblicato sul Sito di UBER alla pagina (<https://partners.UBER.com/drive/>) “*inizia a guidare con UBER. Registrarsi è facilissimo e inizierai subito a guadagnare*” (**doc. 4**). Analogamente si vedano le comunicazioni rivolte a candidati Driver dove è specificato “*ti insegneremo come utilizzare la nostra app e ti comunicheremo i trucchi per far fruttare al massimo il tuo tempo*” (**doc. 5**), nonché quanto specificato nelle condizioni generali di contratto nel paragrafo “*Come si usa il servizio e l’Applicazione*” sulla ricezione di “*contratti di lavoro*” da parte del fornitore del servizio o Driver (**doc. 6**) e potrà essere verificata dall’AGCM con l’acquisizione dei contratti stipulati tra UBER e i Driver.

La contrarietà alla legge del servizio reso da UBER, comporta in sé che la Società ponga in essere una pratica commerciale scorretta in quanto:

- **volta a promuovere un’attività vietata in Italia**⁷(si veda ad esempio il caso per certi versi assimilabile della vendita di farmaci on-line oggetto del Procedimento PS 9059 Anagen.net, concluso da Provvedimento n. 24525);
- **idonea a indurre in errore il consumatore a ritenere lecito il servizio dalla stessa pubblicizzato.**

In ogni caso, quand’anche l’attività fosse considerata lecita sono ravvisabili i seguenti profili di illiceità nella promozione del servizio.

**** **

II. Il rapporto con i consumatori/utenti. Le pratiche commerciali scorrette poste in essere con le comunicazioni sul Sito e con l’adozione di clausole vessatorie ex art. 33 e ss. C.d.C.

UBER **non è soltanto un Internet Service Provider**, ovvero un fornitore di servizi inerenti ad internet, in quanto la sua attività non è riconducibile esclusivamente alla fornitura di strumenti (l’Applicazione o “APP”) “*per ottenere servizi di trasporto conto terzi da fornitori di servizio di trasporto, autisti o autotrasportatori*” (come affermato dal gestore della piattaforma, **doc. 6**).

Non si può nemmeno ritenere che, come anche si legge nelle stesse condizioni di contratto, l’attività svolta da UBER consista in una **mera intermediazione** tra utenti e “prestatori del servizio” (o Autisti).

UBER presta infatti un’attività che comporta **una gestione diretta del servizio di trasporto individuale o collettivo**, tramite lo svolgimento di una serie di attività

conseguono le sanzioni amministrative accessorie della **confisca del veicolo e della sospensione della patente di guida da quattro a dodici mesi**, ai sensi delle norme di cui al capo I, sezione II, del titolo VI. Quando lo stesso soggetto è incorso, in un periodo di tre anni, in tale violazione per almeno due volte, all’ultima di esse consegue la sanzione accessoria della revoca della patente. Le stesse sanzioni si applicano a coloro ai quali è stata sospesa o revocata la licenza.”

⁷ In Francia, dopo manifestazioni di taxi (**doc. 7.2**) la Legge “Loi Thévenoud” ha recentemente vietato il servizio UberPop (**doc. 7.3; doc. 7.4**: ricorso di Uber contro legge francese).

finalizzate al trasferimento di persone da un luogo ad un altro, concludendo contratti di trasporto.

UBER infatti recluta e coordina i Driver, verifica la loro idoneità a rendere il servizio, rende all'utente informazioni sui Driver, mette a disposizione autoveicoli con caratteristiche specifiche (dall'auto "low cost", al SUV e alla berlina, **doc. 1.8**) riceve i pagamenti, svolgendo quindi un'attività assimilabile a quella resa dalle cooperative di "Radio Taxi", in particolare con la gestione dei trasferimenti tramite il sistema satellitare.

UBER può pertanto essere considerato un vettore, da intendersi non quale soggetto che effettua materialmente il trasferimento delle persone, ma come l'imprenditore che assume tale obbligo, rivolgendosi a terzi (i Driver) che svolgono l'attività con mezzi propri.

Si ritiene pertanto che la stessa Società presti dunque un'attività illecita per i motivi esposti nel precedente paragrafo, in quanto priva delle autorizzazioni previste dalla normativa di settore nel trasporto non di linea.

Anche laddove non fosse configurabile un contratto di trasporto, UBER è in ogni caso un soggetto tenuto a garantire massima trasparenza nelle comunicazioni rese sul Sito internet e a comportarsi diligentemente e correttamente nei confronti dei consumatori che utilizzano l'App e accedono alle informazioni sul Sito.

Tanto premesso si richiede all'AGCM di aprire un'istruttoria con riferimento ai seguenti profili:

1. **L'ingannevolezza delle comunicazioni sulla sicurezza e affidabilità del servizio.**
La vessatorietà delle clausole di esclusione della responsabilità

Si ritiene che UBER ponga in essere una pratica commerciale scorretta anche con riferimento alle informazioni pubblicate sul Sito relativamente alla sicurezza del servizio.

Come noto, la normativa imperativa sui servizi di trasporto non di linea è particolarmente stringente (es. previsione della patente specifica e richiesta di requisiti fisici e psichici per il conseguimento della patente di guida⁸, identificabilità degli automezzi e del tassista): il controllo sulla sicurezza non può essere demandato allo

⁸ Art. 119 C.d.S: "Ai fini dell'accertamento dei requisiti psichici e fisici per il primo rilascio della patente di guida di qualunque categoria, ovvero di certificato di abilitazione professionale di tipo KA o KB, l'interessato deve esibire apposita certificazione da cui risulti il non abuso di sostanze alcoliche e il non uso di sostanze stupefacenti o psicotrope, rilasciata sulla base di accertamenti clinicotossologici le cui modalità sono individuate con decreto del Ministero della salute, di concerto con il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, sentito il Dipartimento per le politiche antidroga della Presidenza del Consiglio dei ministri. Con il medesimo provvedimento sono altresì individuate le strutture competenti ad effettuare gli accertamenti prodromici alla predetta certificazione ed al rilascio della stessa. [...]" Tale accertamento è richiesto ai sensi dell'art. 126 ogni cinque anni.

stesso soggetto privato che gestisce la piattaforma e potrebbe essere chiamato a rispondere dell'operato dei propri collaboratori.

Ciò posto, con riferimento a sicurezza e affidabilità, sul Sito sono presenti indicazioni contrastanti sulla responsabilità e sugli obblighi della Società.

E' infatti diffusamente pubblicizzato che UBER rende un servizio affidabile, verificabile e sicuro, cfr. es.:

- doc. 1.2: *“PARTENZE AFFIDABILI. Quando richiedi una corsa, noi ti troviamo un autista e te ne mostriamo la posizione sulla cartina. Puoi anche mettere via il telefono a questo punto...”*;
- doc. 1.9: *“LE CORSE PIÙ SICURE IN CIRCOLAZIONE. Ovunque tu sia. Uber si impegna a garantirti la corsa più sicura possibile, imponendosi gli standard di sicurezza più elevati e facendo di tutto per migliorarli di giorno in giorno. I dettagli variano a seconda delle norme imposte dai governi locali, ma ovunque siamo cerchiamo sempre di superare i requisiti di sicurezza e comodità che ci vengono richiesti: la qualità offerta negli Stati Uniti è solo un esempio di ciò che vogliamo diffondere in tutto il mondo”*;
- doc. 1.10: *“SICUREZZA DEI PASSEGGERI. Dal momento in cui invii una richiesta corsa a quando arrivi a destinazione. Uber ha in mente solo la tua sicurezza. CONTROLLI AFFIDABILI. Gli autisti di corse condivise o di società a noleggio vengono sottoposti a controlli rigorosi, impostati su standard che migliorano di giorno in giorno. Per esempio negli Stati Uniti effettuiamo un controllo dei precedenti su tre livelli (locale, federale e nazionale, andando indietro finché la legge ce lo consente), e revisioniamo attivamente i dati dei veicoli per tutto il tempo in cui un autista collabora con Uber”*;
- doc. 1.11: *“STRADE PIU' SICURE. [...] VEICOLI DI UNA QUALITA' SUPERIORE ALLA MEDIA. Non tutte le auto possono essere iscritte a Uber. Accettiamo solo veicoli sicuri e di qualità, tenuti in ottime condizioni. [...]”*
- doc. 1.12: *“ASSICURAZIONE COMPLETA, PER GARANTIRTI UNA COPERTURA COSTANTE. Da quando Sali su un'auto Uber (es. UberX, Uber Black) a quando scendi, la tua corsa è coperta da un'assicurazione di responsabilità commerciale, in qualunque città del mondo tu sia. [...]”*;
- doc. 6: *“COME SI USA IL SERVIZIO E L'APPLICAZIONE” [...] “Uber si impegna a prendere tutte le misure necessarie per mettere i propri utenti in contatto con i Fornitori di servizio di trasporto al fine di fornir loro servizi di trasporto che, comunque, saranno soggetti alla disponibilità del Fornitore di Servizi di Trasporto della zona in cui si trova l'utente al momento della richiesta”.*;

Sono inoltre pubblicate informazioni sull'attività di controllo sull'operato dei propri collaboratori (*“Gli autisti non rispondono soltanto agli standard UBER, ma anche ai*

tuoi”), anche grazie alla verifica da parte dei consumatori utenti del servizio (“*dopo la corsa puoi verificare la tua esperienza e lasciare un feedback aggiuntivo sull’autista*”; in tema, sull’obbligo di verifica dei feedback, Provv. AGCM TripAdvisor PS 9345).

Il pubblico dei consumatori dovrebbe quindi poter far pieno affidamento sul ruolo di Uber, grazie a un’attività diretta a prevenire che si verificano non solo inadempimenti ma, a bordo degli autoveicoli, eventi dannosi per la persona o cose, anche per comportamenti da parte degli stessi Driver (cfr. doc. 7: Articolo Repubblica.it del 25.11.2014 “*Accuse di stupri, rapimenti, offese, sorveglianza illegale: il fronte Uber si allarga*”): le stesse informazioni inducono a ritenere che è possibile ottenere risarcimenti e/o rimborsi dalla stessa multinazionale, anche grazie all’assicurazione (doc. 1.12), la cui operatività è del tutto oscura. E così i consumatori dovrebbero essere garantiti.

Le condizioni generali di contratto escludono tuttavia qualsivoglia responsabilità a carico di UBER, non solo come soggetto gestore del servizio di trasporto (vettore) per qualsiasi fatto accada in occasione del trasporto ma anche come gestore del Sito internet e dell’Applicazione, sulla base di quanto previsto dalle seguenti clausole:

“RESPONSABILITA’. Le informazioni, i suggerimenti e/o i servizi forniti all’utente da o tramite il Sito Internet, l’Applicazione e il Servizio, sono da intendersi forniti unicamente a titolo informativo senza alcun intento commerciale. Uber manterrà aggiornati e corretti il Sito internet, l’Applicazione e i rispettivi contenuti ma non garantisce che (i contenuti di) questi siano privi di errori, difetti, malware e virus o che il Sito internet e/o l’Applicazione siano corretti aggiornati e precisi. Uber non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni derivanti dall’utilizzo (o dall’incapacità di utilizzo) del Sito internet o dell’Applicazione (ad eccezione dei casi di morte o di infortunio personale), inclusi i danni causati da malware, virus o altra inesattezza/incompletezza delle informazioni, del Sito internet o dell’Applicazione, a meno che tale danno sia derivato palesemente da dolo o colpa grave in carico a Uber. [...] La responsabilità complessiva di UBER non potrà in alcun modo superare l’importo di euro 500,00 o ove applicabile, equivalente a tale importo espresso nella valuta utilizzata dall’utente per il pagamento dei servizi di trasporto al Fornitore di Servizi di Trasporto. La qualità dei servizi di trasporto richiesti utilizzando l’Applicazione o il Servizio è da intendersi interamente a carico del Fornitore di Servizi di Trasporto che, per ultimo, eroga tali servizi all’utente. In alcun caso UBER si assumerà la responsabilità relativa e/o derivante da servizi di trasporto forniti dal Fornitore di Servizi di Trasporto o eventuali atti, azioni, comportamenti, condotte e/o colpe gravi imputabili al Fornitore di Servizi di Trasporto. Eventuali reclami relativi ai servizi di trasporto forniti dal Fornitore di Servizi di Trasporto dovranno quindi essere notificati direttamente al Fornitore di Servizi di Trasporto

Si ritiene pertanto che le informazioni sopra descritte siano ingannevoli, in quanto suscettibili di condizionare e alterare il comportamento economico dei consumatori e sia configurabile una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 18 e ss. C.d.C.

La predetta clausola sulla responsabilità è inoltre vessatoria ex art. 33 c. 1° e c. 2° lett. b) C.d.C., in quanto finalizzata da escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista.

**** **

2. La vessatorietà delle clausole limitative dei diritti ad agire in giudizio da parte dei consumatori

Nelle stesse condizioni di contratto è inoltre prevista la seguente clausola, palesemente vessatoria in quanto in contrasto con gli artt. 33 e ss. C.d.C., limitativa del diritto dei consumatori ad agire in giudizio nei confronti di Uber:

“LEGGI VIGENTI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE. I presenti Termini di Utilizzo per l’Utente sono soggetti alle leggi dei Paesi Bassi. Qualsiasi controversia, richiesta di risarcimento o contenziosi derivanti o relativi ai presenti Termini di Utilizzo per l’Utente, o la violazione, risoluzione, esecuzione, interpretazione o validità degli stessi, oppure l’uso del Sito internet, del servizio o dell’Applicazione (congiuntamente “Controversie”) saranno regolati esclusivamente presso il tribunale di Competenza di Amsterdam, nei Paesi Bassi, salvo notifica da parte di Uber da parte dell’utente della propria richiesta di regolare la controversia, richiesta di risarcimento o contenzioso in oggetto dinanzi al altro tribunale di competenza per legge; tale notifica dovrà pervenire entro un mese dalla rivendicazione da parte di Uber del proprio diritto, ai sensi della presente disposizione, di avviare procedure giudiziarie ad Amsterdam, nei Paesi Bassi.”

DISPOSIZIONI FINALI “Il testo in lingua inglese dei presenti Termini di Utilizzo per l’Utente è il solo facente fede. In caso di discrepanze tra il testo in lingua inglese e la versione tradotta in una lingua straniera, il testo in lingua inglese prevale sulle altre versioni.”

Si ritiene che tale clausola sia:

- (i) vessatoria ai sensi dell’art. 33 c. 1° e c. 2° lett. u) C.d.C., in quanto volta a derogare il foro competente per le controversie aventi ad oggetto i contratti conclusi online da consumatori (B2C);
- (ii) in contrasto con quanto previsto dall’art. Reg. (CE) n. 44/2001 del 22 dicembre 2000, secondo cui *“l’azione del consumatore contro l’altra parte del contratto può essere proposta o davanti ai giudici dello Stato membro nel cui territorio è domiciliata tale parte, o davanti ai giudici del luogo in cui è domiciliato il consumatore”*⁹. In base al regolamento 44/2001 la possibilità concessa al

⁹ “La competenza speciale introdotta dal regolamento può essere derogata solo da una convenzione i) posteriore al sorgere della controversia o ii) che consenta al consumatore di adire un giudice diverso da quelli indicati nella presente sezione o iii) che, stipulata tra il consumatore e la sua

consumatore non può essere derogata da clausole contenute nel contratto *on line* che prevedano quale foro competente quello del paese del venditore; pertanto tali clausole sono da ritenersi nulle.

**** ****

3. La trasparenza delle tariffe applicate da UBER

UBER evidenzia sul Sito (doc. 1.5) “*trasparenza nei prezzi*” e, come si è detto, pubblica le tariffe applicabili nella città dove svolge il servizio (es. doc. 1.6).

Anche nelle condizioni generali di contratto (doc. 6) è specificato che “*PAGAMENTO [...] Le tariffe applicabili ai servizi di trasporto dal Fornitore di Servizi di Trasporto sono consultabili sul Sito Internet e tramite l’Applicazione. Uber si riserva il diritto di apportare modifiche su base periodica.*”

Allo stesso tempo nelle stesse condizioni è specificato che “*l’utente è tenuto a informarsi per proprio conto sulle tariffe correnti per i servizi di trasporto*”, ovvero è prevista una dicitura che si pone apparentemente in contrasto sulla trasparenza del prezzo del servizio e che potrebbe determinare l’applicazione di una tariffa diversa da quella prevista dal Sito.

In secondo luogo, da quanto riferito, nella prassi, il prezzo applicato è suscettibile di variazioni a sfavore del consumatore durante il trasporto o comunque successivamente all’avvio del Servizio (cd. “surge pricing”), in quanto in determinate circostanze – es. in caso di non sufficiente copertura di un territorio da parte dei Driver (es. a causa di eventi atmosferici o in periodi di festività) – UBER, al fine di rendere più appetibile una corsa ai propri Driver, applica incrementi anche considerevoli del prezzo.

Ci si riserva sul punto di documentare quanto sopra e si chiede all’AGCM di svolgere specifiche indagini.

Si chiede pertanto di verificare la possibile ingannevolezza delle comunicazioni sulle tariffe pubblicate ai sensi dell’art. 21 c. 1° lett. d) C.d.C.

**** ****

Alla luce di quanto sopra l’AMC chiede all’AGCM di avviare un’istruttoria nei confronti della destinataria della presente segnalazione, al fine di approfondire quanto sopra dedotto ed eventuali ulteriori condotte illecite poste in essere dalla medesima che verranno rilevate nel procedimento.

Si ritiene che sussistano profili di gravità e urgenza ai sensi dell’art. 8 Delibera AGCM 5 giugno 2014 n. 24955 dai quali discende la **necessità della sospensione provvisoria della pratica commerciale posta in essere dalla Società.**

controparte aventi entrambi il domicilio o la residenza abituale nel medesimo Stato membro al momento della conclusione del contratto, attribuisca la competenza a giudici diversi di tale Stato membro, sempre che la legge di questo ultimo non vieti siffatte convenzioni (art.17”).

Si chiede di partecipare all'istruttoria ai sensi dell'art. 10 delibera AGCM 5 giugno 2014 n. 24955 e di poter accedere alla documentazione formata nel procedimento.

Roma, 17 marzo 2015



Avv. Alessandro Mostaccio
Movimento Consumatori
Segretario Generale

Si allega:

1. Screenshot 3.3.2015-16.3.15 Sito www.UBER.com
 - 1.1. "Un click per viaggiare"
 - 1.2. "Partenze affidabili"
 - 1.3. "Il bello di poter scegliere"
 - 1.4. "Elettronico e conveniente"
 - 1.5. "Trasparenza nei prezzi"
 - 1.6. "UberPOP Uber collaborativo"
 - 1.7. "Il feedback è importante"
 - 1.8. "Il bello di poter scegliere – UberBlack"
 - 1.9. "Le corse più sicure in circolazione"
 - 1.10. "Sicurezza dei passeggeri"
 - 1.11. "Strade più sicure – veicoli di una qualità superiore alla media"
 - 1.12. "Strade più sicure – Assicurazione completa, per garantirti una copertura costante"
 - 1.13. "Insurance for UbertX"
2. Tariffe Taxi Torino
3. Calcolo dei costi chilometrici ACI
4. Diventa un Driver UBER
5. Email "La sua candidatura a UBER"
6. Termini di utilizzo per l'utente
7. Rassegna stampa
 - 7.1. Repubblica.it del 25.11.2014 "*Accuse di stupri, rapimenti, offese, sorveglianza illegale: il fronte Uber si allarga*"
 - 7.2. Corriere.it "Parigi i taxi contro UBER bloccano la strada per l'aeroporto"
 - 7.3. Ilfoglio.it: "Libero Taxi in libera Europa. Ora Uber va al contrattacco"
 - 7.4. Ilfoglio.it: "Bruxelles vs Bruxelles su Uber"