

## **CV92 - OBIETTIVO RISARCIMENTO-CONDIZIONI DI CONTRATTO**

Provvedimento n. 25052

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° agosto 2014;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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, successivamente sostituito dal "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014, pubblicato nella G.U. n. 149 del 30 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. LA PARTE**

**1.** Obiettivo Risarcimento S.r.l. (di seguito, OR), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo. OR è una società con sede a Villorba (TV) e offre un'attività di assistenza, giudiziale e stragiudiziale, a consumatori che ritengano di aver subito danni da "malasanità". L'attività di OR attiene alla "gestione dei danni alla persona" nei confronti di tutti i soggetti potenzialmente coinvolti (ad esempio, medici, cliniche, ASL e strutture ospedaliere).

### **II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE**

**2.** Per l'attività di assistenza offerta a favore di consumatori che ritengano di aver subito danni da "malasanità", OR utilizza un modulo contrattuale con cui il cliente-consumatore attribuisce ad OR il compito di svolgere la predetta attività.

**3.** Oggetto di valutazione nel presente provvedimento sono:

- a) clausole relative all'individuazione del corrispettivo in caso di esito positivo dell'attività svolta da OR non redatte in modo chiaro e comprensibile;
- b) clausole in tema di revoca del mandato e di violazione dell'esclusiva volte a imporre penali di importo eccessivamente oneroso, limitando i diritti e le azioni del consumatore nell'ipotesi di inadempimento del professionista;
- c) clausole volte ad individuare un foro competente diverso da quello di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.

**4.** In particolare, costituiscono oggetto di valutazione le clausole di seguito trascritte:

#### **"B) OBBLIGAZIONI TRA LE PARTI**

##### **1) In caso di esito positivo (risarcimento ottenuto):**

*Il mandante si impegna a corrispondere alla società mandataria, al compimento dell'incarico, il compenso pattuito pari al 30% (trenta per cento) + IVA, calcolato sulle somme complessive ottenute.*

*- Il mandante si impegna a rimborsare i costi e le spese per Suo conto anticipate dalla società mandataria per lo svolgimento dell'incarico, oltre a quanto riconosciuto dalla controparte soccombente a titolo di onorari di patrocinio al legale nominato.*

##### **2) In caso negativo (negazione di risarcimento):**

*- Tutte le spese sostenute per lo svolgimento dell'incarico (compresi gli onorari dei professionisti incaricati e le eventuali spese di soccombenza in sede giudiziale) rimarranno a carico della società mandataria.*

*- La società mandataria si impegna a non richiedere nulla al mandante a titolo di competenze per le attività comunque svolte e per le consulenze prestate".*

#### **"C) REVOCA**

*In caso di revoca, il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria tutte le spese sostenute e/o anticipate, oltre agli interessi legali venuti a maturare dal giorno in cui sono state fatte, nonché una somma fino al 30% del compenso descritto al punto B), calcolato sulla base della richiesta di risarcimento formulata o comunque, in rapporto e proporzione all'attività prestata. In ogni caso il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria la somma pari a € 400+IVA per l'attività di disamina e fascicolazione pratica".*

## **"D) IMPEGNI DEL MANDANTE**

*Il mandante si impegna ed obbliga a versare alla società mandataria l'intero compenso (così come descritto al punto B), sia nel caso in cui provveda a revocare il presente incarico dopo la formulazione, da parte della compagnia assicurativa e/o del responsabile, di offerte risarcitorie, sia nel caso in cui provveda in proprio alla definizione del risarcimento".*

## **"F)FORO COMPETENTE**

*Per ogni controversia in ordine all'esecuzione ed agli obblighi scaturenti dal presente contratto è competente il Foro di Treviso".*

## **III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE**

### **a) L'iter del procedimento**

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

**5.** Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare sulla base delle segnalazioni in atti<sup>1</sup>, delle informazioni richieste d'ufficio e della documentazione contrattuale fornite da Obiettivo Risarcimento in data 6 febbraio 2014<sup>2</sup> in risposta ad una richiesta di informazioni del 10 gennaio 2014<sup>3</sup>, il 5 marzo 2014 è stato avviato il procedimento CV92 - *Obiettivo risarcimento -Condizioni di contratto* nei confronti di OR.

**6.** Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato a OR 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), g), l), t) e u)*, 34, comma 2, 35, comma 1, 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, veniva formulata una richiesta di informazioni a OR, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo.

**8.** Informata l'Autorità nella sua adunanza del 5 marzo 2014, ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del Regolamento, nella medesima data 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, in data 1° aprile 2014, sono pervenute le osservazioni di ANIA - Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici (di seguito, ANIA) e delle associazioni di consumatori Altroconsumo, Codacons e Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi<sup>4</sup>.

**9.** In data 7 aprile 2014<sup>5</sup>, è pervenuta la memoria di OR con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio. OR ha avuto accesso agli atti in data 10 marzo e 4 aprile 2014.

**10.** In data 14 aprile 2014, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di OR<sup>6</sup>, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

**11.** In data 13 giugno 2014, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**12.** In data 24 giugno 2014, OR ha fatto pervenire una memoria<sup>7</sup>, successivamente integrata in data 1° luglio e, infine, in data 18 luglio 2014<sup>8</sup>.

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

**13.** Nei contributi pervenuti nel corso della consultazione, nel rilevare la vessatorietà delle clausole oggetto della comunicazione di avvio, viene concordemente evidenziata l'estrema genericità del contenuto del modulo contrattuale in esame, con particolare riferimento alle clausole in tema di corrispettivo e di revoca.

**14.** In particolare, ANIA ha osservato che l'ammontare del corrispettivo richiesto in caso di adempimento dell'incarico è eccessivo, tanto per la percentuale richiesta – pari già da sola a circa un terzo della somma percepita – quanto per le spese richieste da OR e gli onorari per il patrocinio legale.

---

<sup>1</sup> [Docc. 1-2-3 del fascicolo istruttorio.]

<sup>2</sup> [Doc. 7.]

<sup>3</sup> [Doc. 4.]

<sup>4</sup> [Docc. da 16 a 19.]

<sup>5</sup> [Doc. 21.]

<sup>6</sup> [Doc. 23.]

<sup>7</sup> [Doc. 26.]

<sup>8</sup> [Doc. 27.]

ANIA ha ritenuto altresì vessatoria la clausola che disciplina l'esercizio della revoca dell'incarico da parte del cliente in quanto eccessiva e ingiustificata per la misura del rimborso delle spese sostenute dal mandatario e per la modalità di definizione del compenso, parametrato su fattori che non sono determinati preventivamente. In particolare, l'entità della penale non viene ricondotta al complesso dell'attività prestata dal professionista fino al momento della revoca, non potendo ritenersi sufficiente la semplice presentazione della richiesta di risarcimento.

E' stata ritenuta inoltre vessatoria la clausola che stabilisce il carattere esclusivo del mandato attribuito a OR ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera t), del Codice del Consumo, in quanto comporta una restrizione alla libertà contrattuale del consumatore. Per quanto concerne la clausola che individua il foro competente nelle controversie fra OR e il cliente, ANIA ha osservato che la giurisprudenza è concorde nel ritenere tale previsione contrattuale vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo.

**15.** Altroconsumo ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione in sede di avvio del procedimento, evidenziando che lo squilibrio risiede, tra l'altro, nella mancata indicazione degli obblighi che discendono dal contratto.

**16.** Nel predetto contributo, è stato rilevato che il modulo contrattuale in esame espone il mandante ad affrontare costi imprevedibili. Egli, infatti, al momento della stipula del contratto non è adeguatamente reso edotto del grado di complessità della questione, dell'importo richiesto e dei costi da sostenere.

Per quanto riguarda la clausola avente ad oggetto la revoca, le condizioni previste rendono la stessa onerosa, tenuto conto che quanto richiesto come penale rappresenta il corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute e delle quali non è dato conoscere né la sussistenza né l'ammontare. Altroconsumo ha, infine, sottolineato che la clausola in tema di impegni del mandante limita la libertà contrattuale del mandante nel caso in cui volesse giungere a un accordo attraverso altre soluzioni.

**17.** Infine, l'Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi e Codacons hanno rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione in sede di avvio del procedimento, svolgendo considerazioni sostanzialmente analoghe a quelle sviluppate da ANIA e Altroconsumo.

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

**18.** In via preliminare OR ha sottolineato le peculiarità e l'utilità dell'attività offerta che consente a soggetti, che non avrebbero le necessarie disponibilità economiche, di ottenere il risarcimento di danni derivanti da episodi di malasanità. In tale prospettiva, la possibilità di offrire una formula con "zero rischi e zero anticipi" risulterebbe praticabile soltanto prevedendo un compenso forfettario, calcolato con una percentuale sul risarcimento del danno eventualmente conseguito. Attraverso tale previsione, che secondo la Parte non sarebbe di per sé censurabile ai sensi della disciplina in tema di clausole vessatorie, OR opera un sorta di "ripartizione" del rischio dell'esito negativo di una singola richiesta di risarcimento danni sulla massa dei rapporti intrattenuti.

**19.** La Parte ha rappresentato che la sottoscrizione del modulo contrattuale avviene a seguito di una procedura consistente in diverse fasi di valutazione, ove professionisti incaricati da OR esaminano la richiesta del potenziale cliente, sia per verificarne la fondatezza, sia per selezionare le pratiche suscettibili di un buon esito. Inoltre, la sottoscrizione finale del contratto si realizzerebbe presso la sede di OR alla presenza del legale rappresentante e degli altri incaricati della società che procedono ad illustrare le condizioni contrattuali ed economiche dell'incarico.

**20.** Nel merito delle contestazioni sollevate nella comunicazione di avvio dell'istruttoria, la Parte ha sottolineato che le clausole in esame attengono alla determinazione del corrispettivo e definiscono condizioni economiche del servizio. Pertanto, sulla base di quanto disposto dall'articolo 34, comma 2, del Codice del Consumo, esse sarebbero sottratte ad una valutazione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33 del Codice del Consumo. Nella medesima prospettiva, la Parte ha contestato il contenuto dei contributi alla consultazione pubblica laddove fanno riferimento ad un presunto carattere eccessivo dei compensi richiesti e dell'ammontare della penale.

**21.** In ordine alla clausola di cui al punto B.1, prima interlinea, la Parte ha rilevato che il riferimento alle "somme complessive ottenute" intende ricomprendere anche quanto sia stato liquidato al danneggiato in sede stragiudiziale o in via di transazione giudiziale, mentre sarebbero assai rari i casi di liquidazione a seguito di sentenza.

**22.** Per quanto concerne il riferimento al "risarcimento ottenuto", secondo OR, esso va inteso come la somma di cui sia stata ottenuta dal consumatore l'effettiva disponibilità. Tale interpretazione sarebbe confermata dalla prassi dell'impresa di richiedere il corrispettivo soltanto una volta che il danno sia stato effettivamente risarcito al cliente. Secondo OR, in virtù dell'articolo 1362 c.c., che impone di interpretare il contratto anche alla luce del comportamento delle parti contraenti, nella valutazione della vessatorietà della clausola in esame non si può prescindere anche dal comportamento tenuto in concreto da OR. Rileverebbe a tal riguardo anche l'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo, che, in presenza di diverse interpretazioni, imporrebbe di adottare quella più favorevole al consumatore.

**23.** In ordine alla clausola di cui al punto B.1, seconda interlinea, OR ha rilevato che essa ha ad oggetto un'obbligazione diversa da quella relativa al corrispettivo, vale a dire la restituzione di due tipologie di spese fra loro distinte, ossia le spese sostenute da OR e le spese e gli onorari spettanti al legale nominato dal cliente-consumatore.

**24.** Relativamente alle spese, si tratta di tutto quanto anticipato da OR a favore di soggetti estranei alla propria organizzazione per lo svolgimento di prestazioni inerenti alla singola pratica, quali in particolare visite mediche, valutazioni peritali, spese di organismi di mediazione. Secondo OR prima della sottoscrizione dell'accordo il mandante è informato della natura delle spese e della circostanza che esse verranno addebitate soltanto in caso di esito positivo dell'attività di richiesta di risarcimento. Inoltre, esse sarebbero documentate e oggetto di preventiva autorizzazione da

parte del cliente-consumatore. In sede di conteggio finale, rimarrebbe ferma la possibilità per il cliente di contestarne la pertinenza e l'utilità.

Per quanto concerne gli onorari e le spese legali, secondo OR, essi rappresenterebbero una voce distinta in quanto sarebbero dovuti dal cliente direttamente al proprio legale. Infatti, il patrocinio legale conferito dal cliente-mandante rappresenta un rapporto distinto da quello con OR.

**25.** In merito alla clausola relativa alla revoca e agli impegni del mandante di cui al punto C) del modulo contrattuale, la sua funzione risiederebbe nel prevenire comportamenti opportunistici dei clienti che potrebbero porre in pericolo la stessa attività imprenditoriale offerta da OR. Infatti, i clienti potrebbero scegliere di farsi assistere da OR fino al momento in cui la pratica risarcitoria sia giunta in prossimità del suo esito positivo tale da rendere conveniente revocare il mandato e proseguire in proprio la richiesta di risarcimento. Analoghe considerazioni varrebbero anche per il vincolo di esclusiva di cui al punto D) del modulo contrattuale.

**26.** Ciò posto, la clausola di cui al punto C), secondo OR, avrebbe l'obiettivo di determinare un compenso a favore di OR per un'attività effettivamente svolta sino ad un momento assai avanzato della pratica di rimborso, attraverso un meccanismo di individuazione di una percentuale a *forfait*, senza precludere la possibilità per il cliente-mandante di agire in giudizio per l'inadempimento. Anche volendo qualificare la clausola come volta a stabilire una penale, OR ne esclude una vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera f), del Codice del Consumo. Il suo ammontare sarebbe determinato in quanto la penale è parametrata al corrispettivo a *forfait* dovuto a OR e rappresenta solo una percentuale limitata dello stesso ("una somma fino al 30% del compenso descritto [sottolineatura aggiunta]").

**27.** Con riferimento alla clausola in tema di foro competente, la Parte ha rivendicato la sua non vessatorietà in quanto non prevedrebbe un foro esclusivo in applicazione del richiamato canone interpretativo di cui all'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo.

**28.** Nel corso del procedimento, e da ultimo nell'ambito della memoria del 24 giugno 2014, successivamente integrata in data 1° e 10 luglio e, infine, in data 18 luglio 2014, OR ha depositato una nuova versione del modulo contrattuale che si caratterizza per un'ampia riformulazione, in particolare, delle clausole oggetto di avvio del presente procedimento.

**29.** A tal riguardo, la Parte ha proceduto ad una completa riformulazione del punto B, in tema di corrispettivo, distinguendo e chiarendo ciò che rappresenta il compenso da versare a OR rispetto alle spese che il cliente-consumatore è tenuto a rimborsare in caso di esito positivo della richiesta di risarcimento danni. Inoltre, viene precisato che le spese da rimborsare ad OR sono solo quelle "successive" alla firma del mandato, autorizzate espressamente, di volta in volta, da parte del cliente-mandante, oltre ad un importo massimo di euro 549 euro (comprensivo di IVA) per spese vive sostenute da OR. Viene anche precisato che il corrispettivo nella misura massima del 30% del risarcimento ottenuto viene calcolato sulle somme complessive, effettivamente risarcite ed accreditate al cliente-mandante all'esito della definizione della pratica (punto B.1.1). Infine, una sezione a sé stante (punto B.1.3) viene dedicata alle spese legali da versare - sempre in caso di esito positivo del risarcimento - a favore del legale nominato dal mandante, prevedendo che OR si fa carico di eventuali spese ed onorari ulteriori rispetto a quelle liquidate, giudizialmente o stragiudizialmente, a favore del cliente-mandante<sup>9</sup>.

**30.** In ordine alla clausola in tema di revoca di cui al Punto C, la Parte ha parimenti proceduto ad una sua completa riformulazione, ricollocandola in un nuovo punto B.3<sup>10</sup>. In particolare, nella nuova versione della clausola B.3, recante

---

<sup>9</sup> ["B) CORRISPETTIVI DA VERSARE ALLA SOCIETÀ MANDATARIA E OBBLIGAZIONI DELLE PARTI

B.1) Corrispettivi ed obbligazioni in caso di esito positivo (risarcimento ottenuto):

B.1.1. Il mandante si impegna a corrispondere alla società mandataria un compenso pari al 30% (trenta per cento) + IVA, calcolato sulle somme complessive effettivamente risarcite ed accreditate al danneggiato (mandante) [sottolineatura aggiunta], all'esito della definizione della pratica in sede giudiziale o stragiudiziale.

B.1.2. Il mandante si impegna altresì a rimborsare, all'esito della definizione della pratica in sede giudiziale o stragiudiziale, alla società mandataria:

a) i costi e le spese successive al presente incarico, anticipate dalla società mandataria per conto del mandante (eventualmente a mezzo del conto corrente aperto a nome del mandante in forza di convenzioni, dalla mandataria garantite, con istituti di credito), dal mandante di volta in volta autorizzate espressamente [sottolineatura aggiunta] (ad esempio a mezzo autorizzazione alla banca di effettuare tali esborsi), per prestazioni rese da soggetti terzi in funzione dello svolgimento dell'incarico (ad esempio: spese per perizie mediche, consulenze tecniche d'ufficio, spese per l'organismo di mediazione, ecc.), nonché

b) a titolo di rimborso forfettario per le spese vive sostenute direttamente dalla società mandataria la somma massima di Euro 450 + IVA e quindi (l'IVA essendo al 22%) di euro 549,00.

B.1.3. Con riferimento alle spese legali il mandante si impegna a versare al legale dallo stesso nominato unicamente quanto liquidato a suo favore [sottolineatura aggiunta] (giudizialmente o stragiudizialmente) e solo se accreditato nel conto corrente del mandante stesso (e/o a mezzo assegno) dalla controparte soccombente a titolo di onorari di patrocinio. Obiettivo Risarcimento si farà carico di eventuali spese ed onorari del legale nominato dal mandante che dovessero eccedere quelle liquidate giudizialmente o stragiudizialmente a favore del mandante [sottolineatura aggiunta]."]

<sup>10</sup> [B.3) Corrispettivi in caso di revoca del Mandante:

B.3.1 In caso di revoca del mandante successiva alla sottoscrizione del presente incarico, ma precedente alla formulazione da parte della compagnia assicurativa e/o dal responsabile di offerte risarcitorie, fatti in ogni caso salvi i diritti del mandante derivanti da inadempimento [sottolineatura aggiunta], il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria:

a) i costi e le spese (dal conferimento del presente incarico e fino alla revoca, oltre agli interessi legali venuti a maturare dal giorno in cui sono state effettuate) anticipate dalla società mandataria per conto del mandante (eventualmente a mezzo del conto corrente aperto a nome del mandante in forza di convenzioni, dalla mandataria garantite, con istituti di credito), dal mandante di volta in volta autorizzate espressamente (ad esempio a mezzo autorizzazione alla banca di

la rubrica "Corrispettivi in caso di revoca del Mandante", l'ammontare del corrispettivo dovuto ad OR viene differenziato a seconda che la revoca sia esercitata prima della formulazione di offerte risarcitorie da parte della compagnia assicurativa o del responsabile al cliente-consumatore (nuovo punto B.3.1) oppure successivamente alla presentazione di tali offerte (nuovo punto B.3.2), tenendo conto della diversa attività prestata da OR in tali casi.

**31.** Per quanto concerne la prima ipotesi (B.3.1), oltre a far espressamente salva la disciplina in tema di inadempimento (vale a dire, l'eventuale non corretta esecuzione del mandato da parte di OR), viene stabilito, come corrispettivo, una somma che – "in considerazione dell'attività svolta da OR" – potrà essere al "massimo" fino al 9% + IVA della quantificazione economica dei danni come risultanti da consulenze tecniche o, in assenza delle stesse, di quanto indicato – in sede di sottoscrizione del mandato – nel nuovo allegato 1<sup>11</sup> del modulo contrattuale adottato da OR per il conferimento dell'incarico, che ne rappresenta parte integrante.

Per quanto riguarda invece la seconda ipotesi di revoca, vale a dire la revoca esercitata dopo la formulazione dell'offerta risarcitoria a favore del cliente-mandante, al punto B.3.2 viene previsto che quest'ultimo – per l'attività svolta da OR – corrisponda l'intero compenso previsto per il caso di positiva esecuzione del mandato, ossia il corrispettivo spettante a OR nei termini descritti al punto B.1.1, nonché le spese descritte e delimitate nei punti B.1.2, lettere a) e b), e B.1.3. Infine, vi è una descrizione analitica sia delle spese che il cliente è tenuto a rimborsare ad OR, sia delle spese e onorari del legale nominato dal cliente-consumatore, chiarendo che anche in tal caso OR si farà carico delle eventuali spese ed onorari legali ulteriori rispetto a quelli liquidati giudizialmente o stragiudizialmente a favore del cliente-mandante (punto B.1.3).

**32.** Inoltre, ancora nell'ambito del nuovo punto B in tema di corrispettivi in caso di revoca del mandante, OR ha proceduto a disciplinare l'ipotesi in cui il cliente-consumatore decida di gestire autonomamente la fase materiale di "riscossione" a seguito della formulazione di offerte risarcitorie (nuovo punto B.4 "Corrispettivi in caso di riscossione del risarcimento in proprio e/o a mezzo terzi, da parte del mandante, a seguito della formulazione di offerte risarcitorie")<sup>12</sup>. In tale nuova clausola, è previsto che, in considerazione dell'attività svolta da OR sino alla quantificazione del risarcimento, il mandante sia tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo nei termini descritti al punto B.1.1, nonché le spese descritte e delimitate nei punti B.1.2, lettere a) e b), e B.1.3.

**33.** Infine, la Parte ha riformulato la clausola in tema di patto di esclusiva (punto C della nuova versione del contratto sotto la rubrica "Esclusiva"<sup>13</sup>), eliminando la penale precedentemente prevista; la Parte ha inoltre eliminato la previsione che individua come foro competente esclusivo il Tribunale di Treviso.

**34.** In considerazione delle modifiche proposte, al fine di evitare un rilevante danno all'immagine, OR ha richiesto che non venga disposta la misura accessoria della pubblicazione dell'estratto del provvedimento, proponendo in alternativa

---

*effettuare tali esborsi), per prestazioni rese da soggetti terzi in funzione dello svolgimento dell'incarico (ad esempio: spese per perizie mediche, consulenze tecniche d'ufficio, spese per l'organismo di mediazione, ecc.);*

*b) in considerazione dell'attività svolta per l'esame del caso e per le valutazioni medico-legali, una somma fino all'importo massimo corrispondente al 9% + IVA della quantificazione economica dei danni (rif. Tabelle valutative in uso corrente) così come risultanti da consulenze tecniche d'ufficio, o, se non disponibili al momento della revoca, dalle più recenti stime peritali di parte, disposte per il tramite del presente incarico; ove, al momento della revoca, non siano state effettuate né CTU né stime peritali di parte, la percentuale in questa clausola indicata andrà quantificata sulla somma indicata nell' All. 1 [sottolineatura aggiunta] (che ipotizza, sulla base delle Tabelle valutative di uso corrente, una quantificazione economica del danno patito – quantificazione non vincolante per alcuna delle parti – quale potrebbe essere richiesta stragiudizialmente o giudizialmente sulla base delle valutazioni già eseguite, integrate da quelle del medico legale in data odierna).*

*c) una somma quantificata fino ad un massimo di € 400 + IVA, e quindi (l'IVA essendo al 22%) di euro 488,00, per l'attività di disamina e fascicolazione pratica..*

**B.3.2. In considerazione dell'attività svolta da Obiettivo Risarcimento[sottolineatura aggiunta], in caso di revoca del Mandante successiva alla formulazione da parte della compagnia assicurativa e/o dal responsabile di offerte risarcitorie, o successiva a sentenza favorevole, fatti in ogni caso salvi i diritti del mandante derivanti da inadempimento [sottolineatura aggiunta], il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria l'intero compenso (così come descritto al punto B.1.1. e B.1.2 a) e b), e B.1.3.)".]**

<sup>11</sup> ["ALLEGATO 1 AL CONTRATTO DI MANDATO

STIMA INDICATIVA DELLA POSSIBILE RICHIESTA DANNI AI FINI DELL'ART. B.3.1.b

In relazione e conformità al contratto sottoscritto ed a seguito della valutazione medico legale ricevuta sul caso, Obiettivo Risarcimento srl, sulla base delle vigenti Tabelle di Liquidazione dei danni ed in via prudenziale, indica che l'ammontare delle somme risarcitorie richiedibili potrebbe essere pari ad € \_\_\_\_\_

Si precisa che detta somma potrebbe non corrispondere a quella che verrà ottenuta dal mandante e che non costituisce un vincolo per nessuna delle parti in ordine all'adempimento dell'incarico".]

<sup>12</sup> ["B.4) Corrispettivi in caso di riscossione del risarcimento in proprio e/o a mezzo terzi, da parte del mandante, a seguito della formulazione di offerte risarcitorie:

In considerazione dell'attività svolta da Obiettivo Risarcimento, nel caso in cui, successivamente alla formulazione da parte della compagnia assicurativa e/o dal responsabile[sottolineatura aggiunta], di offerte risarcitorie, il mandante decida di gestire autonomamente e/o a mezzo terzi la riscossione delle somme, fatti in ogni caso salvi i diritti del mandante derivanti da inadempimento [sottolineatura aggiunta], il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria l'intero compenso (così come descritto al punto B.1.1. e B.1.2 a) e b), e B.1.3.)".]

<sup>13</sup> ["C) ESCLUSIVA

Il presente mandato si intende conferito in via esclusiva, sia nel senso che il mandante assicura che non sono stati nominati, e si impegna a non nominare, società e/o soggetti terzi per il medesimo fatto di malasanità oggetto del presente mandato, sia nel senso che il mandante si impegna a non occuparsi direttamente dell'attività volta al risarcimento del danno per il medesimo fatto di malasanità oggetto del presente mandato [sottolineatura aggiunta]."]

l'invio a tutti i propri clienti del nuovo modulo contrattuale (ma non anche del provvedimento dell'Autorità di eventuale accertamento della vessatorietà delle clausole dell'attuale modulo contrattuale).

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**35.** Il presente provvedimento riguarda esclusivamente profili di vessatorietà delle clausole adottate nei moduli contrattuali predisposti da OR. In particolare, le valutazioni di seguito svolte hanno ad oggetto le clausole, indicate al precedente punto II, 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 a OR 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.

**36.** Preliminarmente e in via generale si osserva che, come ribadito dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea in recenti pronunce<sup>14</sup>, il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie istituito dalla direttiva 93/13/CEE – il cui recepimento è attualmente contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo – è fondato sul presupposto che *"il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda, sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse"*<sup>15</sup>. In considerazione di ciò, la Corte di Giustizia ha recentemente ribadito che il principio di chiarezza, trasparenza e comprensibilità delle clausole contrattuali non concerne soltanto il piano formale e grammaticale ma deve essere inteso in senso estensivo in modo che il consumatore possa valutare, sulla base di criteri precisi ed intelligibili, anche le conseguenze economiche che gli derivano dall'adesione al contratto<sup>16</sup>.

**37.** Ciò posto, le clausole oggetto di istruttoria contenute nel modulo contrattuale di OR per l'incarico di mandato presentano diverse criticità sul piano della vessatorietà ai sensi degli articoli 33-37 bis del Codice del Consumo. Sul punto, occorre sottolineare che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2, del Codice del Consumo, esorbita dalla presente valutazione l'esame dell'oggetto del contratto e dell'adeguatezza del corrispettivo. Rileva invece l'estrema sinteticità e la scarsa chiarezza del modulo contrattuale di OR, tanto nel suo complesso, quanto nel contenuto delle singole clausole in esame, relative ad elementi essenziali del contratto, quali in particolare la determinazione del corrispettivo e dell'attività di OR. Pertanto, contrariamente a quanto rappresentato dalla Parte nelle proprie difese, non può essere esclusa una valutazione della vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione ai sensi del combinato disposto degli articoli 34, comma 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, laddove, come nel caso di specie, l'oggetto del contratto e il corrispettivo non sono individuati in modo chiaro e comprensibile.

**38.** Con riguardo a quanto rilevato dalla Parte nelle proprie difese relativamente alla circostanza che le clausole oggetto della comunicazione di avvio verrebbero previamente illustrate dal personale di OR in sede di conclusione del contratto, 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 predisposte dai professionisti nei contratti con i consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista in relazione ai singoli contratti.

**39.** Nella medesima prospettiva, non può essere condiviso quanto prospettato dalla Parte circa l'applicazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo secondo cui in caso di dubbio sul significato di una clausola prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore<sup>17</sup>.

**40.** In proposito, si osserva che l'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo declina un criterio interpretativo che può essere adottato nel valutare in concreto il singolo rapporto contrattuale, ma che è inconciliabile con il descritto carattere astratto della valutazione condotta dall'Autorità ex articolo 37 bis del Codice del Consumo. Sul punto va osservato che la Direttiva 93/13/CEE, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, all'articolo 5, ultimo periodo (corrispondente all'articolo 35 comma 3, del Codice del Consumo), esclude espressamente l'applicazione di tale criterio interpretativo agli strumenti di tutela volti a reprimere l'impiego generalizzato di clausole

---

<sup>14</sup> [In proposito si vedano Corte di Giustizia, sentenza 30 maggio 2013 in causa C-488/11 (cfr. pt.31); sentenza 14 giugno 2012 in causa C-618/10, sentenza 21 febbraio 2013 in causa C-472/11. Tale principio risulta da ultimo ripreso e confermato dalla sentenza 30 aprile 2014, in causa C-26/13 (cfr. pt. 39 e 72). ]

<sup>15</sup> [Corte di Giustizia IV sezione del 30 aprile 2014, causa C-26/13, citata. ]

<sup>16</sup> [La centralità del criterio della trasparenza nell'ambito del giudizio di vessatorietà è sottolineata anche dalla giurisprudenza italiana. Si vedano, ad esempio, le considerazioni svolte nella sentenza del Tribunale di Roma del 21 gennaio 2000, in Foro it., 2000, I, 2045. "L'equivocità e non trasparenza della clausola (art. 1469 quater c.c.), [...] è essa stessa fonte di squilibrio tra le parti ed iniquità sostanziale aggravando l'asimmetria informativa già presente nei contratti per adesione [...]". Cfr. ancora sentenza della Corte d'Appello di Roma sez. II del 24 settembre 2002, in Foro it. 2003, I, 332: "Nel sottosistema dei contratti del consumatore la trasparenza è anzi uno strumento per il raggiungimento dell'equilibrio delle prestazioni contrattuali e rappresenta la soglia minimale al di sotto della quale la clausola deve essere senz'altro espunta, anche se attenga alla determinazione dell'oggetto e alla adeguatezza del corrispettivo dei beni e servizi: elementi, normalmente sottratti al giudizio di vessatorietà (art. 1469-ter, 2° comma). Salva, s'intenda, la più radicale sanzione della nullità per indeterminabilità assoluta (artt. 1346 e 1418, 2° comma, c.c.)". Cfr. anche Tribunale di Massa 31 gennaio 2012 n. 576.]

<sup>17</sup> ["In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore".]

vessatorie, indicati all'articolo 7, paragrafo 2, della medesima Direttiva<sup>18</sup>. In quest'ultima previsione<sup>19</sup>, oltre all'azione inibitoria di cui all'articolo 37 del Codice del Consumo, come affermato da costante giurisprudenza di merito<sup>20</sup>, rientra la tutela amministrativa contro le clausole vessatorie attribuita alla competenza dell'Autorità dall'articolo 37 bis del Codice del Consumo.

**41.** Per quanto concerne la richiesta della Parte di non disporre la pubblicazione dell'estratto sul sito istituzionale dell'Autorità e sul sito dello stesso operatore, occorre sottolineare che la predetta pubblicazione rappresenta un atto dovuto previsto espressamente dal legislatore *"in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori"* (articolo 37 bis del Codice del Consumo) e che essa è l'unica misura che accompagna l'accertamento di vessatorietà svolto dall'Autorità all'esito di una sua istruttoria<sup>21</sup>. Ciò detto, per mera completezza, si osserva che la comunicazione ai clienti che OR si è offerta di fornire non riguarda il provvedimento di accertamento della vessatorietà dell'Autorità.

**42.** Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, esaminando anche le modifiche delle clausole come rappresentate da OR da ultimo nella memoria del 24 giugno 2014, successivamente integrata in data 1° 10 e 18 luglio 2014.

**43.** In proposito si rileva che, sulla base degli elementi in atti, non risulta che la nuova versione del modulo contrattuale sia già in uso da parte di OR al momento dell'adozione del presente provvedimento.

**A. Clausole relative all'individuazione del corrispettivo in caso di esito positivo dell'attività svolta da Obiettivo Risarcimento non redatte in modo chiaro e comprensibile.**

**44.** Si rileva la scarsa chiarezza e comprensibilità della clausola di cui al punto B.1 del modulo contrattuale oggetto della comunicazione di avvio, relativa al corrispettivo richiesto al cliente-consumatore nell'ipotesi di esito positivo della richiesta di risarcimento.

**45.** Tale clausola indica come compenso di OR, in caso di esito positivo del risarcimento, una somma pari al 30% + IVA dell'importo del *"risarcimento ottenuto"*. La formulazione adottata è molto sintetica e non chiarisce se per detto importo debba intendersi quello accertato e liquidato dal giudice o riconosciuto in via stragiudiziale/transattiva al cliente, né indica se l'obbligo di pagare il predetto compenso a OR sorga già al momento dell'accertamento del danno (ad esempio con la sentenza) oppure solo al momento dell'effettivo incasso da parte del cliente.

**46.** Inoltre, in base alla clausola di cui al punto B.1, sempre per il caso di esito positivo del risarcimento, al predetto corrispettivo-base si aggiunge il rimborso di due voci di spesa la cui identità e natura non sono chiaramente indicate.

**47.** E' infatti previsto l'obbligo di *"rimborsare i costi e le spese per Suo conto anticipate dalla società mandataria per lo svolgimento dell'incarico"*. Si tratta di una formulazione generica, non essendo indicato nel modulo contrattuale a quali *"costi e spese"* ci si riferisca; inoltre, sono previsti a carico del consumatore costi e spese che – oltre a riferirsi a spese mediche e legali - potrebbero essere inerenti alla stessa attività di impresa del professionista e che vanno ad aggiungersi al corrispettivo di OR per il risarcimento ottenuto (pari al 30% + IVA).

**48.** Inoltre, la formulazione della clausola in esame è tale da rendere poco chiaro e comprensibile il contenuto dell'obbligo di versare *"quanto riconosciuto dalla controparte soccombente a titolo di onorari al patrocinio legale nominato"*, unitamente alla predetta clausola relativa al rimborso dei costi e delle spese. Infine, la formulazione della clausola non chiarisce se questo pagamento sia comunque dovuto dal cliente-mandante, o se esso sia condizionato all'effettivo pagamento/incasso di dette somme.

**49.** In conclusione, la clausola in esame non consente al cliente di identificare in maniera chiara e comprensibile il corrispettivo complessivamente dovuto a OR in caso di esito positivo della richiesta di risarcimento del danno.

**50.** La predetta opacità dell'articolazione del corrispettivo, dei costi, delle spese e delle condizioni che fanno sorgere l'obbligo a pagarlo (risarcimento liquidato vs effettivo pagamento/incasso del risarcimento da parte del cliente-consumatore), rileva ai fini della disciplina sulle clausole vessatorie quale violazione dei canoni di chiarezza e trasparenza di cui agli articoli 34, comma 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

---

<sup>18</sup> [Articolo 5 *"Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono essere sempre redatte in modo chiaro e comprensibile. In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore. Questa regola di interpretazione non è applicabile nell'ambito delle procedure previste all'articolo 7, paragrafo 2 [sottolineatura aggiunta]."*]

<sup>19</sup> [Articolo 7, paragrafo 2, della Direttiva 93/13/CEE del consiglio del 5 aprile 1993 concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori]

<sup>20</sup> *"2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono disposizioni che permettano a persone o organizzazioni, che a norma del diritto nazionale abbiano un interesse legittimo a tutelare i consumatori, di adire, a seconda del diritto nazionale, le autorità giudiziarie o gli organi amministrativi competenti [sottolineatura aggiunta] affinché stabiliscano se le clausole contrattuali, redatte per un impiego generalizzato [sottolineatura aggiunta], abbiano carattere abusivo ed applichino mezzi adeguati ed efficaci per far cessare l'inserzione di siffatte clausole."*

<sup>20</sup> [Sul punto cfr. Corte appello Roma sez. II 24 settembre 2002, cit., e Tribunale di Roma 21 gennaio 2000, cit.]

<sup>21</sup> [Il comma 2 dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo 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"*. Tra gli altri, si vedano Provvedimento n. 24288 del 27 marzo 2013 caso CV28 - Feltrinelli.com-contratto servizio ebook, in Boll. n. 15/2013 e Provvedimento n. 24542 del 9 ottobre 2013 caso CV45 - Schindler-contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n.43/2013.]

L'assenza di una chiara indicazione dei "costi e delle spese" da rimborsare (anche con riferimento agli onorari e spese legali) da aggiungere alla provvigione percentuale del 30%, non consente una chiara identificazione da parte del cliente-consumatore (sin dal momento della sottoscrizione del contratto) del corrispettivo complessivo da esso dovuto in caso di esito positivo della richiesta di risarcimento e delle relative condizioni, in contrasto con il combinato disposto degli articoli 34, comma 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

**51.** Sul punto si richiama il citato orientamento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea<sup>22</sup> secondo cui il criterio di chiarezza e trasparenza cui necessariamente deve essere informata la redazione delle clausole contrattuali deve essere inteso in maniera estensiva: esso non opera solo sul piano meramente formale e lessicale, ma anche sul piano informativo nel senso che le clausole, in correlazione tra loro, devono consentire al consumatore di comprendere e valutare, sulla base di criteri precisi ed intelligibili, le conseguenze che gli derivano dall'adesione al contratto, anche sul piano economico.

**52.** Nel corso del procedimento, OR ha rappresentato di voler modificare la clausola di cui al punto B.1. In particolare, nella nuova formulazione viene chiarito che il corrispettivo, pari alla percentuale del 30% del risarcimento ottenuto, viene calcolato sulle somme complessive effettivamente risarcite ed accreditate al cliente-mandante all'esito della definizione della pratica risarcitoria (B.1.1). Sono stati inoltre chiariti i costi e le spese che dovranno essere rimborsati a OR in caso di esito positivo della richiesta di risarcimento, stabilendo che si tratta solo di quelli successivi all'incarico di mandato ed autorizzati espressamente di volta in volta dal cliente per prestazioni rese da soggetti terzi (ad esempio, medici per lo svolgimento di perizie), oltre ad un rimborso forfettario fino ad un massimo di 549 euro (450 euro + IVA al 22%) per spese vive sostenute da OR (B.1.2). Infine, viene chiarito che OR si fa carico di eventuali spese e onorari legali ulteriori ed eccedenti rispetto a quelli liquidati, giudizialmente o stragiudizialmente, a favore del cliente-mandante (B.1.3).

**53.** Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola in tema di corrispettivo di cui al punto B.1 non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 34, comma 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

## **B. Clausole in tema di revoca del mandato volte a imporre penali di importo eccessivamente oneroso, limitando i diritti e le azioni del consumatore nell'ipotesi di inadempimento del professionista.**

### **1. La clausola in tema di revoca.**

**54.** Il contratto, al Punto C, disciplina l'ipotesi della revoca del mandato, stabilendo un'obbligazione pecuniaria a carico del cliente-mandante. Tale clausola si pone in contrasto con i canoni di chiarezza e comprensibilità di cui all'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo sotto diversi profili.

**55.** In primo luogo, rilevano le medesime considerazioni svolte con riferimento alla clausola in tema di corrispettivo di cui al punto B.1 del modulo contrattuale oggetto della comunicazione di avvio, cui la clausola del punto C espressamente rinvia.

In secondo luogo, per calcolare l'ammontare – nella misura massima del 30% – da corrispondere a OR si fa riferimento all'importo del risarcimento "richiesto" al danneggiante<sup>23</sup>. Tuttavia l'importo della "richiesta" del risarcimento appare essere nella sola disponibilità di OR e comunque non del cliente-mandante al momento della sottoscrizione del mandato; infatti, l'importo della "richiesta" del risarcimento non è indicato nel contratto di mandato, posto che nessuna clausola o altro documento contrattuale reca l'indicazione dell'ammontare – neppure stimato - da chiedere per il risarcimento del danno da "malasanità". Pertanto, al momento della sottoscrizione del contratto, il cliente-mandante non è nelle condizioni di apprezzare (neppure in termini di stima) l'ammontare della penale prevista a suo carico al Punto C in caso di revoca. In tale prospettiva, la clausola in esame – a mente anche dell'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo – si pone altresì in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettera l), del Codice del Consumo nella misura in cui prevede l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere e comprendere chiaramente prima della conclusione del contratto.

**56.** Alla luce delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto C del modulo contrattuale adottato da OR relativo alla "Revoca", oggetto della comunicazione di avvio di istruttoria, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera l), e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

<sup>22</sup> [Sulla rilevanza dei criteri di chiarezza e comprensibilità nell'ambito della disciplina delle clausole vessatorie si veda, da ultimo, la sentenza della Corte di Giustizia IV sezione del 30 aprile 2014, causa C-26/13, citata. Il caso esaminato dalla Corte di Giustizia riguardava una clausola contrattuale relativa al corso di cambio applicabile ai rimborsi di un mutuo espresso in valuta estera. Nelle argomentazioni di diritto la Corte evidenzia che<sup>71</sup>. L'obbligo di trasparenza delle clausole contrattuali posto dalla direttiva 93/13 non può quindi essere limitato unicamente al carattere comprensibile sui piani formale e grammaticale di queste ultime[sottolineatura aggiunta].

<sup>72</sup>. Al contrario, come già ricordato al punto 39 della presente sentenza, poiché il sistema di tutela istituito dalla direttiva 93/13 poggia sull'idea che il consumatore versi in una situazione di inferiorità nei confronti del professionista per quanto concerne, in particolare, il livello di informazione, siffatto obbligo di trasparenza deve essere inteso in maniera estensiva [sottolineatura aggiunta].]

<sup>23</sup> [Il punto C del modello adottato da Obiettivo Risarcimento oggetto della comunicazione di avvio prevede l'obbligo di versare – oltre a tutte le spese sostenute e/o anticipate con i relativi interessi – "una somma fino al 30% del compenso descritto al punto B ), calcolato sulla base della richiesta di risarcimento formulata [sottolineatura aggiunta] o comunque, in rapporto e proporzione all'attività prestata. In ogni caso il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria la somma pari a € 400+IVA per l'attività di disamina e fascicolazione pratica".]

**57.** Nel corso del procedimento, OR ha rappresentato di voler modificare la clausola di cui al punto C, riformulandola ed inserendo il suo contenuto nella nuova versione del modulo contrattuale al punto B.3.1 all'interno del punto B.3, rubricato "*Corrispettivi in caso di revoca del Mandante*" che rappresenta una sottosezione del punto B rubricato "*Corrispettivi da versare alla società mandataria e obbligazioni delle parti*".

**58.** Come indicato al paragrafo 31 del presente provvedimento, oltre ad essere fatti espressamente salvi i diritti del mandante derivanti da eventuale inadempimento di OR, al punto B.3.1, OR disciplina in maniera completa gli obblighi del cliente-mandante in caso di revoca del mandato ad OR. In particolare, viene indicato l'importo massimo (fino al 9% + IVA) dovuto ad OR a titolo di corrispettivo in considerazione dell'attività svolta da OR sino al momento in cui viene esercitata la revoca e prevedendo che in sede di sottoscrizione del contratto sia indicata una stima prudenziale dei danni (Allegato 1 del nuovo modulo contrattuale). Inoltre, vi è una descrizione dei costi e delle spese che il cliente è tenuto a rimborsare rispettivamente ad OR e al legale nominato dal cliente-consumatore, chiarendo che OR si farà carico della parte eventualmente eccedente le spese e gli onorari legali liquidati giudizialmente o stragiudizialmente.

**59.** Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà della clausola oggetto del presente procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola di cui al punto C non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, comma 1 e 2, lettera l), e 35, comma 1,, del Codice del Consumo.

## **2. La clausola in tema di impegni del mandante**

**60.** La clausola di cui al punto D del modulo contrattuale oggetto della comunicazione di avvio, denominata "Impegni del mandante", si compone di due parti: nella prima parte, prevede un'obbligazione pecuniaria a carico del cliente-mandante pari all'intero compenso spettante a OR nel caso in cui il cliente-mandante provveda a revocare l'incarico dopo la formulazione da parte della compagnia assicurativa e/o del responsabile di offerte risarcitorie; nella seconda parte essa prevede la medesima obbligazione pecuniaria nel caso in cui il cliente-mandante provveda in proprio alla definizione del risarcimento, violando il patto di esclusiva previsto al punto E del modulo contrattuale.

**61.** Con riferimento alla prima parte della clausola di cui al punto D, si rilevano diversi profili di scarsa chiarezza e comprensibilità che la pongono in contrasto con l'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo.

In primo luogo, si richiamano le considerazioni svolte in precedenza con riferimento alla clausola in tema di corrispettivo di cui al punto B.1 del modulo contrattuale a cui la previsione in esame espressamente rinvia per la determinazione del *quantum* dell'obbligazione pecuniaria del cliente-mandante in essa prevista; in secondo luogo, la clausola in esame difetta dei requisiti di chiarezza e comprensibilità di cui all'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo, con riferimento alla natura dell'obbligazione pecuniaria. La clausola, infatti, non chiarisce a quale titolo (corrispettivo o penale) il cliente-mandante che revochi l'incarico successivamente alla formulazione di un'offerta risarcitoria dovrebbe corrispondere a OR l'intero compenso; tale ambiguità è accresciuta dal fatto che – come visto – la medesima clausola di cui al punto D disciplina (nella seconda parte) un'ipotesi di penale per violazione del patto di esclusiva.

**62.** Al riguardo giova ribadire l'orientamento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea<sup>24</sup> secondo cui il criterio di chiarezza e trasparenza cui necessariamente deve essere informata la redazione delle clausole contrattuali deve essere inteso in maniera estensiva: esso non opera solo sul piano meramente formale e lessicale, ma anche sul piano informativo nel senso che le clausole, in correlazione tra loro, devono consentire al consumatore di comprendere e valutare, sulla base di criteri precisi ed intelligibili, le conseguenze che gli derivano dall'adesione al contratto, anche sul piano economico.

**63.** La seconda parte della clausola, che prevede un'obbligazione pecuniaria pari all'intero corrispettivo nel caso in cui il cliente-mandante provveda in proprio alla definizione del risarcimento, violando il patto di esclusiva, risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo. In particolare, la clausola è idonea a imporre al consumatore il pagamento di una somma di denaro a titolo di penale per la violazione del patto di esclusiva di importo manifestamente eccessivo, in quanto coincidente con l'intero corrispettivo previsto nell'ipotesi di esecuzione del mandato. Inoltre, la clausola in esame nella misura in cui prevede in maniera generalizzata l'obbligo di pagamento della penale senza escluderlo nell'ipotesi di inadempimento del mandatario, si pone in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettere b) e t), del Codice del Consumo in quanto essa ha per oggetto o effetto di sancire limitazioni alle azioni ed eccezioni del consumatore in caso di inadempimento di OR nell'esecuzione dell'incarico.

**64.** Alla luce e nei limiti delle considerazioni svolte, la clausola di cui al punto D del modulo contrattuale adottato da OR relativo agli "Impegni del mandante", oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), f) e t), e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

**65.** Nel corso del procedimento, nel prospettare l'adozione di un nuovo modulo contrattuale dal contenuto ampiamente riformulato, OR ha proceduto ad una completa rivisitazione delle clausole previste dal punto D del modulo contrattuale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento. Esse trovano la loro disciplina rispettivamente nei punti B.3.2, B.4 e C del nuovo modulo contrattuale comunicato da OR.

**66.** In particolare, come illustrato in precedenza, il nuovo modulo contrattuale prevede una disciplina completa in tema di "corrispettivi" in caso di revoca; in tale contesto, il punto B.3.2, per l'ipotesi di revoca successiva alla formulazione di offerte risarcitorie, prevede l'obbligo di versare una somma a titolo di corrispettivo per l'attività già resa da OR a cui

---

<sup>24</sup> [Corte di Giustizia IV sezione del 30 aprile 2014, causa C-26/13, citata.]

è seguita l'offerta risarcitoria, oltre a far espressamente salvi i diritti del mandante per l'eventuale inadempimento di OR.

**67.** Inoltre, il punto B.4 della nuova versione del contratto, rubricato "*Corrispettivi in caso di riscossione del risarcimento in proprio e/o a mezzo terzi, da parte del mandante, a seguito della formulazione di offerte risarcitorie*" regola la specifica ipotesi in cui, dopo la formulazione dell'offerta risarcitoria, il cliente proceda a riscuotere in proprio la somma resa disponibile dalla compagnia assicurativa o da altro responsabile, prevedendo il pagamento ad OR dell'intero compenso al fine di prevenire comportamenti opportunistici da parte del cliente-mandante.

**68.** Si rileva infine che la previsione di penali per violazioni dell'esclusiva è stata eliminata dal punto C del nuovo modulo contrattuale rubricato "*Esclusiva*".

**69.** Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà delle clausole oggetto del presente procedimento. Ciò posto, la formulazione delle clausole contenute nei punti B.3.2, B.4 e C del nuovo modulo contrattuale prodotto dalla Parte nel corso del procedimento, non integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), f) e t), e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

### **C. Clausola volta ad individuare un foro competente diverso da quello di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.**

**70.** Per quanto concerne la clausola di cui alla lettera f) del modulo contrattuale adottato da OR, descritta al punto II del presente provvedimento, che stabilisce come foro esclusivo quello della sede del professionista invece del foro del consumatore, si osserva che, l'articolo 33, comma 2, lettera u), prevede una presunzione di vessatorietà di siffatte clausole come da costante giurisprudenza<sup>25</sup>. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcuna valida spiegazione in senso contrario, limitandosi a dichiarare che la clausola non individua un foro esclusivo applicandosi in ogni caso l'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo, volto a privilegiare nel dubbio l'interpretazione a favore del consumatore.

Come indicato precedentemente, tale argomentazione non è condivisibile laddove l'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo declina un criterio interpretativo inapplicabile con riferimento alla tutela amministrativa in tema di clausole vessatorie di cui all'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

**71.** Alla luce di tali considerazioni, il contenuto della lettera f) del modulo contrattuale adottato da OR 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 della sede del professionista.

**72.** Avendo OR, nel corso del procedimento, comunicato di voler eliminare la clausola in esame, sono da ritenersi rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 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 Obiettivo Risarcimento S.r.l. 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), f), l), t) e u), 34, comma 2, 35, comma 1, 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, come rappresentato al punto 41 del provvedimento, è dovuta la pubblicazione di un estratto della presente delibera per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e di Obiettivo Risarcimento S.r.l. ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del

---

<sup>25</sup> *[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".]

Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Nuovo Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Obiettivo Risarcimento S.r.l. 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 al punto B.1, in tema di "Obbligazioni tra le Parti", contenuta nel modulo contrattuale per il mandato relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 34, comma 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui al punto C, in tema di "Revoca", contenuta nel modulo contrattuale per il mandato relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera l), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto D, in tema di "Impegni del mandante", contenuta nel modulo contrattuale per il mandato relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), f) e t), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui alla lettera F), in tema di individuazione del foro competente per le controversie, contenuta nel modulo contrattuale relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

#### DISPONE

a) che la società Obiettivo Risarcimento 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 Nuovo 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.obiettivorisarcimento.it](http://www.obiettivorisarcimento.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.obiettivorisarcimento.it](http://www.obiettivorisarcimento.it);

c) la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 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 sarà 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*

**CV92 - OBIETTIVO RISARCIMENTO-CONDIZIONI DI CONTRATTO**

*Allegato al provvedimento n. 25052*

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 23 luglio 2014 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 5 marzo 2014 è stato avviato il procedimento CV92 - Obiettivo risarcimento -Condizioni di contratto nei confronti di Obiettivo Risarcimento S.r.l. (di seguito OR).

[OMISSIS]

Oggetto di valutazione nel presente provvedimento sono:

- a) clausole relative all'individuazione del corrispettivo in caso di esito positivo dell'attività svolta da OR non redatte in modo chiaro e comprensibile;
- b) clausole in tema di revoca del mandato volte a imporre penali di importo eccessivamente oneroso, limitando i diritti e le azioni del consumatore nell'ipotesi di inadempimento del professionista;
- c) clausole volte ad individuare un foro competente diverso da quello di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.

Per l'attività di assistenza offerta a favore di consumatori che ritengano di aver subito danni da "malasanità", OR utilizza un modello contrattuale di mandato con rappresentanza, denominato "Lettera d'incarico", con cui il cliente-consumatore attribuisce l'incarico di essere assistito per il risarcimento di tutti i danni, patrimoniali e non patrimoniali.

In particolare, costituiscono oggetto di valutazione le clausole di seguito trascritte:

**"B) OBBLIGAZIONI TRA LE PARTI**

1) In caso di esito positivo (risarcimento ottenuto):

- Il mandante si impegna a corrispondere alla società mandataria, al compimento dell'incarico, il compenso pattuito pari al 30% (trenta per cento) + IVA, calcolato sulle somme complessive ottenute.
- Il mandante si impegna a rimborsare i costi e le spese per Suo conto anticipate dalla società mandataria per lo svolgimento dell'incarico, oltre a quanto riconosciuto dalla controparte soccombente a titolo di onorari di patrocinio al legale nominato.

2) In caso negativo (negazione di risarcimento):

- Tutte le spese sostenute per lo svolgimento dell'incarico (compresi gli onorari dei professionisti incaricati e le eventuali spese di soccombenza in sede giudiziale) rimarranno a carico della società mandataria.
- La società mandataria si impegna a non richiedere nulla al mandante a titolo di competenze per le attività comunque svolte e per le consulenze prestate".

**"C) REVOCA**

In caso di revoca, il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria tutte le spese sostenute e/o anticipate, oltre agli interessi legali venuti a maturare dal giorno in cui sono state fatte, nonché una somma fino al 30% del compenso descritto al punto B), calcolato sulla base della richiesta di risarcimento formulata o comunque, in rapporto e proporzione all'attività prestata. In ogni caso il mandante dovrà corrispondere alla società mandataria la somma pari a € 400+IVA per l'attività di disamina e fascicolazione pratica".

#### **"D) IMPEGNI DEL MANDANTE**

Il mandante si impegna ed obbliga a versare alla società mandataria l'intero compenso (così come descritto al punto B), sia nel caso in cui provveda a revocare il presente incarico dopo la formulazione da parte della compagnia assicurativa e/o del responsabile, di offerte risarcitorie, sia nel caso in cui provveda in proprio alla definizione del risarcimento".

#### **"F) FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia in ordine all'esecuzione ed agli obblighi scaturenti dal presente contratto è competente il Foro di Treviso".

[OMISSIS]

Nel corso del procedimento, e da ultimo nell'ambito della memoria del 24 giugno 2014, successivamente integrata in data 1° e 10 luglio 2014, OR ha depositato una nuova versione del modulo contrattuale che si caratterizza per un'ampia riformulazione, in particolare, delle clausole oggetto di avvio del presente procedimento.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, esaminando anche le modifiche delle clausole come rappresentate da OR da ultimo nella memoria del 24 giugno 2014, successivamente integrata in data 1 e 10 luglio 2014.

[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), f), l), t) e u), 34, comma 2, 35, comma 1, 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 B.1, in tema di "Obbligazioni tra le Parti", contenuta nel modulo contrattuale per il mandato relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 34, comma 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui al punto C, in tema di "Revoca", contenuta nel modulo contrattuale per il mandato relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera l), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto D, in tema di "Impegni del mandante", contenuta nel modulo contrattuale per il mandato relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), f) e t), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui alla lettera F), in tema di individuazione del foro competente per le controversie, contenuta nel modulo contrattuale relativo all'attività di assistenza per il risarcimento dei danni da "malasanità", adottato da Obiettivo Risarcimento S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]