

MULTAS ITALIA

La posibilidad de intervención por parte de nuestro centro depende del tipo de sanción que haya recibido:

1.- Sanción emitida por un Ente Público (Ayuntamiento, policía, etc.):

En este caso no se trata de materia de consumo y por tanto no tenemos competencias para dar asistencia directa ya que como norma, es necesario que el conflicto surja entre un consumidor y una empresa privada. Si este fuera el caso, deberá recurrir la multa si lo desea usted mismo.

Hay dos modalidades para presentar el recurso, bien ante el “Giudice di Pace”, bien ante el “Prefecto”. (Son alternativas, esto es, una excluye a la otra).

Por otro lado, las multas emitidas por un ente público, vienen normalmente notificadas al extranjero a través de una sociedad (EMO: European Municipality Outsourcing – Nivi Srl) que pone a su disposición en la página web (<http://www.emo.nivi.it/Default.aspx>) un formulario que puede cumplimentar para que el consumidor pueda recurrir las multas directamente siguiendo los pasos indicados. En la notificación enviada a su domicilio vienen indicados un nombre de usuario y una clave con las que podrá acceder a ver la prueba de la infracción cometida, como por ejemplo, una fotografía.

1.1.- Plazos de prescripción:

La Entidad Pública tiene un plazo de 360 días para notificar la multa a un ciudadano extranjero (art. 201 codice della strada) que puede verse incrementado si los datos del conductor vienen comunicados por medio de una compañía de alquiler de coches (que a su vez dispondrá de 150 días de tiempo) en caso de infracción cometida con un vehículo de alquiler.

Desde el Centro Europeo del Consumidor de Italia nos informan que a nivel europeo la inscripción en una lista de deudores no tiene eficacia y por tanto ante el impago de una sanción se debe acudir directamente a procesos ejecutivos que están actualmente en vías de mejora (esto es, no existe un proceso ejecutivo Standard actualmente en plena aplicación, los Estados Miembros están trabajando para buscar la forma más oportuna de colaboración). En la práctica, si el consumidor español decide no pagar la multa, podría correr el riesgo de ver incrementado el importe que inicialmente le había sido exigido, pero a día de hoy no es seguro que sufra un proceso ejecutivo.

En cualquier caso el Centro Europeo del Consumidor no se hace responsable de las consecuencias que puedan derivar del impago de las multas emitidas.

Prescripción de la multa: En base al artículo 209 del codice della strada el derecho de exigir la multa prescribe en 5 años desde el momento de la infracción.

2.- sanciones emitidas por un Ente Privado (por ejemplo autopistas):

En este caso se trataría de materia de consumo y por tanto si el consumidor español desea recurrir la multa, podríamos intervenir pero sólo después de que haya efectuado los pertinentes intentos autónomos para tratar de resolver el problema con el Ente privado que emitiera la sanción. Por tanto, deberá escribir a la sociedad exponiendo su caso, adjuntar la documentación que sustente los motivos para recurrir la multa (por ejemplo, la prueba de que no podía ser él quién conducía el vehículo, o que se encontraba en otro lugar en ese momento, o una prueba de pago en caso de que recibiera una multa por un peaje no pagado).

Si tras tratar de resolver su problema con la sociedad y tiene derecho a no pagar (porque no ha cometido la infracción y así puede probarlo), podremos gestionar su caso.

3.- Gastos por la gestión de la multa cargados por una empresa de alquiler que coches (que se suman al importe de la multa)

En numerosas ocasiones, las infracciones vienen cometidas con un vehículo de alquiler: La Entidad Pública o Privada que emite la infracción, notifica la multa en base a la placa de matrícula del vehículo en cuestión, por tanto, la multa llega a la empresa de alquiler de coches. Esta última efectúa las investigaciones y gestiones oportunas y comunica al Ente Público o Privado los datos del conductor que había alquilado el coche en el período en el cual se cometió la infracción. La empresa de alquiler cobra unas tasas administrativas por estas gestiones a menudo con cargo directo en la tarjeta de crédito que el consumidor utilizó en el momento del pago del alquiler. Este cargo extra está normalmente por el consumidor, quien en el momento de la firma del contrato, acepta explícitamente todas las cláusulas del mismo entre las cuales figura el pago de tasas administrativas por gestión de multas (y de incidentes).

Esto quiere decir que, si la multa es válida, las tasas administrativas deberían ser pagadas a la empresa de alquiler de vehículos por acuerdo contractual.

En algunas circunstancias se podría sugerir la reclamación de dichas tasas administrativas, por ejemplo:

- a) si la multa no es válida, si ha sido anulada, si nunca se cometió la infracción etc.
- b) Si se considera que son desproporcionadas: en tal caso un juez podría declarar que la cláusula contractual es abusiva y por tanto no debe ser aplicada. EN este caso estamos hablando de una causa civil judicial.

Cuando se trata del cargo directo de las tasas administrativas por parte de una empresa de alquiler de vehículos hay que tener en cuenta que si la multa es válida, ante una reclamación de las mismas, la compañía se acogerá siempre a lo acordado en el contrato y al hecho de contar con la autorización del consumidor para proceder de tal modo.

PRACTICAS DE DUDOSA NATURALEZA

1.- Hemos recibido varios casos en los cuales se emiten varias multas en la misma ciudad y la empresa de alquiler de vehículos hace pagar al usuario varias veces el suplemento por la gestión de de las multas, aunque los datos del conductor sean siempre los mismos y bastaría transferir la información una sola vez a la autoridad competente. ¿Se podría considerar esta práctica como abusiva?

En el sector de alquileres de vehículos se adoptan a veces prácticas de dudosa naturaleza, en particular en lo que respecta a los cargos directos en las tarjetas de crédito entregadas como garantía para alquiler, a veces muchos meses más tarde y por motivos diversos (incidentes, daños no demostrados, tarifas administrativas por multas, etc.). El Centro Europeo del Consumidor en Italia está trabajando en la organización de una reunión sobre esta materia con l'Autorità a Garanzia del Mercato e Della Concorrenza (Antitrust) competente en materia de prácticas comerciales incorrectas con el objetivo de emprender una revisión del sector. En relación al caso específico de las multas emitidas en la misma ciudad, se debe considerar que la compañía de alquiler podría argumentar que cada multa recibida es una práctica a notificar, aunque sea simplemente para confirmar que en la hora y fecha indicadas la misma persona conducía el vehículo con la matrícula señalada. El director del Centro Europeo del Consumidor en Italia me indica que me informará sobre los encuentros que se realicen en esta materia y sobre cualquier novedad que pueda ser de nuestro interés.

2.- ¿Existe alguna normativa en la que podamos encontrar los límites que las compañías de alquiler de vehículos pueden exigir a los consumidores en este tipo de casos? ¿Hay límites establecidos? En la copia del contrato entregada al consumidor parece que no figura la cantidad que se deberá pagar como suplemento administrativo.

Las tarifas para las cuotas administrativas, en caso de sanción o incidente, parecen estar establecidas por ANIASA, que es una asociación de las empresas de alquiler de vehículos perteneciente a Confindustria (Principal asociación de empresas del país).

El Centro Europeo del Consumidor de Italia ha solicitado información más detallada sobre este punto a ANIASA y me comunican que cuando reciban los datos requeridos, nos los facilitarán para que sirvan a nuestro estudio.

En cuanto a las previsiones de los costes administrativos en el contrato, la copia que las compañías envían al Centro Europeo del Consumidor de Italia durante las gestiones de las reclamaciones de este tipo, siempre contienen una tabla con los detalles de las tarifas. Quizás los clientes reciban una copia diferente del contrato y se debiera prestar especial atención a este problema.

3.- En cuanto a las multas emitidas por un Ente Privado como una autopista de peaje, ¿sería posible indicar algún ejemplo práctico que se haya tramitado a través del Centro Europeo del Consumidor en Italia?

En el ámbito de la Red ECC se han gestionado casos de este tipo. En particular con la Società Autostradale SPA: Un ejemplo frecuente es el de los consumidores de la UE que entran en una autopista retirando el recibo para el peaje pero luego a la salida, pasan a través de los carriles reservados al Telepass (sistema de cargo directo automático del peaje en la factura telefónica, que detecta automáticamente el ingreso y la salida del vehículo a través de un pequeño dispositivo que se debe tener a la vista, bien expuesto durante la conducción del mismo por la autopista). El sensor del Telepass no detecta la localidad de entrada y por tanto fotografía automáticamente el vehículo al no detectar la tarjeta Telepass, presuponiendo una falta de pago.

Gracias a la información dada por la empresa de alquiler de vehículos, el consumidor recibe en su domicilio una solicitud de pago, normalmente correspondiente a todo el tramo de carretera desde el ingreso más lejano a la salida más lejana, porque no es posible establecer en qué punto ha entrado el vehículo. En estos casos, el consumidor puede declarar la localidad de ingreso y pagar solamente el importe debido.