

## IP130 - WIZZAIR-COMMISSIONI CARTE DI CREDITO

Provvedimento n. 23614

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 maggio 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 22345 del 28 aprile 2011, con cui l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla compagnia aerea Wizz Air Hungary Airlines Ltd. (di seguito anche "Wizz Air") e relativa alle modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti sul proprio sito *internet* in lingua italiana (*www.wizzair.com.it*) all'inizio del sistema di prenotazione e acquisto *on line*.

VISTA la propria delibera n. 22891 del 18 ottobre 2011<sup>1</sup>, con cui l'Autorità ha contestato a Wizz Air la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 22345 del 28 aprile 2011;

VISTA la propria delibera n. 23446, del 28 marzo 2012<sup>2</sup>, con cui l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 22345 del 28 aprile 2011, notificato a Wizz Air in data 7 giugno 2011, l'Autorità ha deliberato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nello scorporo dell'importo del cd. *credit card surcharge* dal prezzo dei biglietti aerei offerti sul sito *internet* in lingua italiana del professionista e sul relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line* in quanto - considerato sia gli elementi di fatto acquisiti che il quadro normativo di riferimento - trattasi di una componente di costo del servizio offerto dalla compagnia aerea, come tale non separabile dal prezzo del biglietto aereo. La scorrettezza della pratica commerciale è stata sanzionata anche avuto riguardo alle modalità utilizzate da Wizz Air per indicare la presenza e i criteri di applicazione di tale supplemento di prezzo.

2. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. La Parte non ha presentato alcuna relazione di ottemperanza entro il termine previsto di sessanta giorni dalla notifica del provvedimento n. 22345 del 28 aprile 2011, avvenuta il 7 giugno 2011.

4. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 14 ottobre 2011<sup>3</sup>, è emersa la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato e, in particolare, che i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla *home page* del proprio sito *internet* e quelli indicati nel processo di prenotazione *on line* presente nello stesso sito *web*, continuavano ad essere indicati al netto dell'onere economico associato al pagamento con carta di credito/debito. Tale onere, adesso denominato "*diritti amministrativi*" viene, infatti, aggiunto chiaramente solo al termine dell'iter di prenotazione al momento della scelta da parte del consumatore della carta di credito/debito accettata per il pagamento.

5. La pratica commerciale presentava il medesimo profilo di scorrettezza già accertato. Pertanto, con provvedimento del 18 ottobre 2011, n. 22891, comunicato a Wizz Air in data 19 dicembre 2011<sup>4</sup>, l'Autorità ha contestato a Wizz Air di aver violato la delibera del 28 aprile 2011, n. 22345<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> [Vd. doc. n. 2.]

<sup>2</sup> [Vd. doc. n. 9.]

<sup>3</sup> [Vd. doc. n. 1.]

<sup>4</sup> [Vd. doc. 3.]

<sup>5</sup> [Vd. doc. n. 2.]

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

6. Nell'audizione tenutasi il 22 marzo 2012<sup>6</sup>, il rappresentante della società ha comunicato che la Compagnia ha già modificato il proprio sito *internet* in lingua italiana e il relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line* in modo da fornire ai consumatori, sin dalla prima indicazione di prezzo, il costo dei biglietti aerei offerti sempre inclusiva dell'importo del cd. *credit card surcharge*.

7. La Parte ha, in proposito, sottolineato che anche i prezzi dei biglietti aerei oggetto di specifica promozione nella *home page* del sito *internet* in questione sono riportati comprensivi dell'importo di tale supplemento: precisamente, la prima indicazione dei prezzi offerti incorporano sempre l'importo più elevato applicato da Wizz Air per il pagamento con carta di credito (*i.e.* 8 euro per pagamento con Mastercard, Visa) prevedendo, in apposito *box* presente nella sezione destra delle schermate relative all'iter di prenotazione e acquisto *on line*, la possibilità per il consumatore di scegliere mezzi di pagamento alternativi per i quali sono previste addebiti inferiori (*i.e.* 6 euro per pagamento con Maestro *debit card* e 4 euro per pagamento con bonifico bancario) o, addirittura, pari a zero euro (*i.e.* nel caso di pagamento con le carte di credito a marchio Wizz Air per l'Ungheria, la Romania e la Polonia).

8. La Parte ha, altresì, precisato che, sebbene tali modifiche al sito *internet* in lingua italiana di Wizz Air e al relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line* siano già operative (come confermerebbero gli *screen shot* prodotti nel corso dell'audizione), la loro definitiva implementazione richiederà circa un mese di tempo e ha, di conseguenza, richiesto una proroga del termine di chiusura del procedimento.

9. Le dichiarazioni e le allegazioni della Compagnia hanno trovato conferma nelle verifiche compiute d'ufficio sul sito *internet* <http://wizzair.com/?language=IT>, in data 2 maggio 2012 e acquisite in pari data al fascicolo istruttorio<sup>7</sup>. Queste, infatti, mostrano le intervenute modifiche apportate al sito *internet* in esame e, in particolare, al relativo sistema di prenotazione *on line* per indicare, fin dalla prima informazione fornita ai consumatori, il prezzo dei biglietti aerei complessivo e applicato dal professionista ai consumatori se acquistato con carta di credito "Mastercard" e "Visa", salva la possibilità, per il consumatore, di scegliere altre e specifiche modalità di pagamento, come ad esempio il pagamento con carta di debito "Mastercard", con applicazione di uno sconto di due euro sul prezzo del biglietto indicato.

10. La società, infine, con memoria pervenuta il 23 maggio 2012<sup>8</sup>, ha confermato la definitiva implementazione delle modifiche apportate al proprio sito *internet* in lingua italiana, anticipando, altresì, che nel corso del prossimo mese di giugno saranno introdotte ulteriori modifiche ma di carattere solo grafico che, pertanto, non incideranno sulle descritte modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti inclusivo del più alto onere richiesto a titolo di cd. *credit card surcharge*.

## III. VALUTAZIONI

11. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista, a partire almeno dalle rilevazioni compiute d'ufficio in data 14 ottobre 2011 e fino alla data del 2 maggio 2012 costituisce inottemperanza alla delibera del 28 aprile 2011, n. 22345, in quanto i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla *home page* del proprio sito *internet* in lingua italiana e quelli indicati nel processo di prenotazione *on line*, presente nello stesso sito *web*, continuavano a essere indicati al netto dell'onere economico associato al pagamento con carta di credito/debito. Tale onere, denominato "*diritti amministrativi*" veniva, infatti, aggiunto chiaramente solo al termine dell'iter di prenotazione al momento della scelta da parte del consumatore della carta di credito/debito accettata per il pagamento.

## IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

12. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

13. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, dell'importanza del professionista - una impresa *low cost* attiva da tempo sul mercato italiano - della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

14. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata a partire almeno dal mese ottobre 2011 e fino al 2 maggio 2012 con l'intervenuto adeguamento parte di Wizz Air alla delibera dell'Autorità n. 22345 del 28 aprile 2011.

---

<sup>6</sup> [Vd. doc. n. 8.]

<sup>7</sup> [Vd. doc. n. 10.]

<sup>8</sup> [Vd. doc. n. 12.]

**15.** Considerata, in particolare, l'attività posta in essere dal professionista nel corso del procedimento per eliminare l'infrazione contestata, si ritiene di irrogare a Wizz Air una sanzione amministrativa pecuniaria pari al minimo edittale, ovvero a 10.000 € (diecimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

#### DELIBERA

a) che il comportamento della società Wizz Air Hungary Airlines Ltd., consistito nell'aver violato la delibera del 28 aprile 2011, n. 22345, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Wizz Air Hungary Airlines Ltd. una sanzione amministrativa pecuniaria di a 10.000 € (diecimila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) e deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49 del decreto legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi 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 notificazione del provvedimento 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*