

## **IP147 - EXPEDIA-SERVIZI DI AGENZIA TURISTICA ON LINE**

Provvedimento n. 24045

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2012;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 22119 del 16 febbraio 2011, con la quale l'Autorità ha accertato: nei confronti di Expedia, Inc. la scorrettezza di alcune pratiche commerciali, poste in essere negli anni 2008-2010, consistenti: *a)* nella prospettazione non rispondente al vero, della disponibilità di voli e alberghi, sul sito *internet www.expedia.it*, a prezzi particolarmente vantaggiosi; *b)* nella predisposizione, non rispondente ai canoni di correttezza e buona fede, di un sistema di pagamento dei servizi suscettibile di determinare dei blocchi ingiustificati di disponibilità di somme, per periodi prolungati, senza peraltro darne informazione; *c)* nella divulgazione di informazioni oscure e non veritiere circa l'identità, la sede e la qualità del professionista; nonché, nei confronti di Expedia Italy S.r.l., la scorrettezza delle pratiche commerciali di cui alle anzidette lettere *b)* e *c)*;

VISTA la propria delibera n. 23740 del 18 luglio 2012, con la quale l'Autorità ha contestato a Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l., la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 22119 del 16 febbraio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 22119 del 16 febbraio 2011, notificato in data 7 marzo 2011, l'Autorità, all'esito del procedimento PS 680, ha ritenuto le pratiche commerciali poste in essere da Expedia, Inc. e da Expedia Italy S.r.l., scorrette ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 23, 24 e 25, lettere *a)* e *d)*, del Codice del Consumo. Più precisamente, a Expedia, Inc. veniva imputata: *a)* la prospettazione non rispondente al vero, della disponibilità di voli e alberghi, sul sito *internet www.expedia.it*, a prezzi particolarmente vantaggiosi; *b)* la predisposizione, non rispondente ai canoni di correttezza e buona fede, di un sistema di pagamento dei servizi suscettibile di determinare dei blocchi ingiustificati di disponibilità di somme, per periodi prolungati, senza peraltro darne informazione; *c)* la divulgazione di informazioni oscure e non veritiere circa l'identità la sede e la qualità del professionista. A Expedia Italy S.r.l. venivano, invece, addebitate solo le pratiche di cui alle lettere *b)* e *c)*.

L'Autorità ha, quindi, diffidato Expedia, Inc. dall'ulteriore diffusione delle pratiche commerciali di cui alle lettere *a)*, *b)* e *c)* del provvedimento n. 22119 del 2011 e ha diffidato Expedia Italy S.r.l., dall'ulteriore diffusione delle pratiche commerciali di cui alla lettere *b)* e *c)* del medesimo provvedimento chiedendo a entrambe le società di presentare, entro novanta giorni dalla notifica del provvedimento, una relazione illustrativa delle iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

2. In data 6 giugno 2011, le società hanno trasmesso due relazioni di ottemperanza nelle quali hanno illustrato le misure assunte per rimuovere le infrazioni sopra richiamate.

3. Quanto alla infrazione di cui alla lettera *a)*, Expedia, Inc. ha ribadito che le tariffe dei voli e degli hotel pubblicizzate nella *homepage* erano e sono effettivamente esistenti e disponibili al momento della loro prima pubblicazione. Il professionista, poi - premesse le difficoltà tecniche nel modificare, nel ridotto termine assegnato, sia il sistema informatico, sia le scelte di gestione - ha riferito di aver inserito nell'*homepage* alcune specifiche avvertenze sul termine di validità temporale e sull'esistenza di eventuali o restrizioni delle offerte e di aver sviluppato un nuovo sistema di visualizzazione del prezzo in modo che, sin dal primo contatto con il consumatore, il costo del servizio risulta comprensivo delle tasse locali e delle spese di gestione.

4. Quanto all'infrazione di cui lettera *b)*, sia Expedia, Inc., sia Expedia Italy S.r.l. hanno comunicato: di aver predisposto in via sperimentale, per l'ipotesi di svolgimento del ruolo di *merchant*, un sistema automatico di sblocco delle somme "congelate" per transazioni non andate a buon fine; di avere in corso lo sviluppo di un sistema per velocizzare la richiesta di cancellazione delle pre-autorizzazioni pendenti per operazioni non andate a buon fine nei rapporti con i fornitori (nell'ipotesi di svolgimento del ruolo di *agent*); di aver cancellato dal sito *web* talune affermazioni ritenute ingannevoli dall'Autorità; di aver adottato un nuovo testo delle Condizioni generali di contratto e messo a disposizione dei consumatori un numero di telefono fisso.

5. Inoltre, circa la rimozione dell'infrazione di cui alla lettera *c)*, e cioè la divulgazione di informative oscure circa l'identità, la sede e la qualifica del professionista, sia Expedia, Inc., sia Expedia Italy S.r.l. hanno ribadito che identità e qualifica del professionista risultavano già indicati all'articolo 1 delle Condizioni generali di contratto e hanno

comunicato di aver chiaramente individuato, nella nuova versione delle Condizioni generali di contratto, oltre ai contatti (telefono e indirizzo *e-mail*) del Servizio assistenza clienti, la società italiana deputata alla gestione dei reclami (Aviation & Tourism International S.r.l.) unitamente al suo recapito. Inoltre, Expedia, Inc., ha riferito, in relazione all'acquisto dei servizi di Terze Parti, di non svolgere attività di intermediazione, ma di gestire il sito come una mera vetrina di acquisto chiarendo tale circostanza alla sezione "Vacanze" del sito insieme all'indicazione dell'identità del fornitore dei pacchetti turistici ivi pubblicizzati (ossia, Easy Market S.p.A.).

**6.** In data 21 giugno 2011 i professionisti hanno anche presentato un'istanza di proroga del termine per ottemperare fissato nel provvedimento, al fine di monitorare, testare e migliorare le numerose e complesse modifiche già apportate nel sito, specie con riferimento alle modalità di rappresentazione del costo dei servizi. La proroga (di quarantacinque giorni) del termine per ottemperare alla diffida è stata concessa dall'Autorità nell'adunanza del 28 giugno 2011.

**7.** Con comunicazione del 31 agosto 2011 Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l. hanno depositato la relazione integrativa della relazione del 6 giugno 2011 recante le ulteriori misure adottate.

**8.** Segnatamente, siffatte misure consistono: nell'aumento della frequenza degli aggiornamenti e dei controlli del sito *internet* in modo da monitorare in maniera costante la corrispondenza dei prezzi delle offerte presenti nella *homepage* con i servizi acquistabili dal consumatore; nella modifica delle opzioni di offerta delle polizze assicurative; nell'inserimento, accanto al prezzo finale degli alberghi, di alcune informazioni volte a indicare tutte le componenti di prezzo, ossia il prezzo dell'offerta da corrispondere ad Expedia e l'ammontare delle tasse locali/comunali da corrispondere all'hotel all'atto del *check-out*. Sotto il profilo del sistema di pagamento, le misure consistono nell'attivazione di un celere sistema tecnico di cancellazione delle pre-autorizzazioni pendenti affinché il *call center* contattato dal consumatore inoltri la richiesta di cancellazione della pre-autorizzazione utilizzando l'interfaccia GDS Green screen (*global distribution system*, ossia un sistema informatico di prenotazione e acquisto) e nella predisposizione di un nuovo modello di *fax* da inviare agli istituti bancari.

**9.** Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 15, 16, 17 e 18 novembre 2011 (doc. nn. 15, 16, 17 e 18 del fascicolo istruttorio), è emerso, per un verso, che la tempistica per lo sblocco delle somme "congelate" veniva demandata agli istituti bancari o, comunque, alle associazioni internazionali delle carte di credito e, per altro verso, che permanevano, nel sito *web*, informative oscure in merito all'identità del professionista.

**10.** Pertanto, con lettera del 21 novembre 2011, al fine di verificare l'ottemperanza della società al provvedimento n. 22119 del 2011, gli Uffici hanno chiesto ai professionisti ulteriori informazioni con particolare riferimento ai risultati della sperimentazione, in atto dal mese di luglio 2011 a quello di ottobre 2011, del sistema di sblocco delle somme "congelate" nei casi di pre-autorizzazioni pendenti e al sistema sviluppato per una tempestiva ed automatica cancellazione delle pre-autorizzazioni pendenti eseguite tramite altri intermediari; nonché alle modalità di gestione dell'offerta di pacchetti turistici tramite Easy Market S.p.A. e di organizzazione del *call center* con riferimento all'offerta di detti pacchetti.

**11.** Con nota del 2 gennaio 2012 Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l. hanno dichiarato di aver realizzato una nuova versione del sito *web* – da ultimare e rendere operativa entro la fine del mese di gennaio 2012 – che avrebbe consentito l'esecuzione dell'aggiornamento delle offerte ogni ora e mezza e l'eliminazione dei prezzi delle offerte di servizi di viaggio sia dalla *homepage*, sia dalle pagine raggiungibili tramite collegamenti ipertestuali presenti nella *homepage* (ad eccezione dei prezzi del servizio solo hotel), sia dalle pagine raggiungibili attraverso i *tab* della *homepage* per accedere alle sezioni "Volo" e "Volo+hotel".

**12.** Quanto al sistema automatico di sblocco delle somme "congelate", le società hanno assicurato che la frequenza con cui il programma ricerca le autorizzazioni pendenti era stata intensificata (ogni 12 ore) e che il suo funzionamento (già descritto nella relazione del 25 agosto 2011) era stato implementato grazie alla costante collaborazione con i GDS Amadeus e Worldspan/Travelport. Le società hanno, altresì, depositato copia di un modello di *e-mail* inviata dal *call center* al consumatore nell'ipotesi di blocco di fondi; nonché le istruzioni per la gestione dei reclami impartite agli operatori del *call center* precisando che questi ultimi, nei casi più particolari, si avvalgono della consulenza di uno studio legale.

**13.** Infine, i professionisti hanno specificato che l'area "Vacanze" del sito è lo spazio promozionale riservato, sin dal 1° luglio 2006, a Easy Market S.p.A. per la vendita di pacchetti turistici e le attività connesse, ivi comprese le attività *post-vendita*, di *customer care* (tramite collegamento al numero telefonico 800917986 facente capo alla medesima Easy Market S.p.A.) e la risoluzione delle questioni di natura tecnica.

**14.** In risposta ad una ulteriore richiesta di informazioni degli Uffici del 30 marzo 2012, diretta a conoscere lo stato della implementazione del sito *www.expedia.it* e del relativo sistema di pagamento, il professionista ha comunicato, con nota del 30 aprile 2012, che tutte le modifiche del sito operano a regime dal 30 aprile 2012.

**15.** A fronte di quanto sopra menzionato, sono continuate a pervenire, dal mese di agosto 2011, ulteriori richieste di intervento con cui è stata segnalata la reiterazione della pratica commerciale di cui alla lettera b) del provvedimento n. 22119 del 2011: in particolare, i consumatori hanno lamentato di esser stati privati, per periodi prolungati, della disponibilità di importi "congelati" a seguito di transazioni non andate a buon fine.

**16.** A ciò si aggiunge la circostanza che anche le rilevazioni di alcune pagine del sito *www.expedia.it*, effettuate d'ufficio in data 6 luglio 2012 (doc. n. 34 del fascicolo istruttorio), attestano la reiterazione della pratica commerciale di cui alla lettera c) del citato provvedimento n. 22119, ossia il permanere di informative oscure circa l'identità e la sede del professionista. Invero, sul fondo della *homepage* rimane la scarna indicazione "© 2012 Expedia, Inc. Tutti i diritti

riservati"; nella sezione *"Chi siamo"* la descrizione dell'attività realizzata nel mondo ed in Italia *"Expedia, Inc. (Expedia) è la società leader a livello mondiale nel settore del turismo e dei viaggi"* e *"In Italia Expedia Inc., è la prima società di e-commerce che offre un servizio di prenotazione e acquisto di viaggi online sicuro e conveniente"* non è corredata dal minimo riferimento alla sede o ai recapiti del professionista, né dalla precisazione che non tutti i servizi pubblicizzati sul sito sono offerti da Expedia, Inc.; anche la sezione *"Ufficio stampa"* non offre delucidazioni in tal senso limitandosi a riportare meri contatti telefonici e di posta elettronica (*"Telefono: +390231804715 - Email: expeditpress@fleishmaneurope.com"*). E' solo nelle Condizioni generali di contratto per la prenotazione di servizi di viaggio che appare, all'articolo 1, tra le definizioni, la menzione *"Expedia, Inc, con sede legale in 333 108th Avenue NE Bellevue, WA 98004, USA"* e un generico riferimento a *"Servizi di Terze Parti"* (senza, dunque, alcuna menzione della identità o della sede di Easy Market S.p.A.). Peraltro, anche sul sito, nella sezione *"Vacanze"*, l'avvertenza: *"Expedia non è responsabile delle informazioni visualizzate in questa pagina, che sono fornite da Easy Market S.p.A.. Tutte le offerte mostrate nelle successive pagine sono fornite da Easy Market S.p.A. e acquistando tali offerte stipulerai un contratto del quale Expedia non è parte"* risulta carente non riportando la menzione della sede di detto professionista. Peraltro, durante tutto il processo di prenotazione del prodotto vengono utilizzati il marchio Expedia e l'impostazione grafica del sito da essa gestito e solo prima dell'inserimento del numero della carta di credito appare un riquadro con la seguente indicazione: *"Ti ricordiamo che il congelamento dell'importo a titolo di cauzione verrà effettuato da Easy Market S.p.A. partner di Expedia per la sezione Vacanze"*.

**17.** Inoltre, la rilevazione d'ufficio ha investito anche il testo dell'articolo 2.4 delle Condizioni generali di contratto per la prenotazione di servizi di viaggio che si limita a prevedere: *"Il tempo richiesto per il rilascio dei fondi è determinato dalla banca emittente la carta di credito e dalle associazioni internazionali delle carte di credito. Tuttavia, Expedia farà il possibile per assistere il Cliente al fine di ottenere il predetto rilascio in tempi rapidi"* senza, dunque, indicare con chiarezza i rischi connessi al mancato completamento delle transazioni.

**18.** Poiché la pratica commerciale presentava, sulla base delle evidenze acquisite, alcuni profili di scorrettezza già accertati, l'Autorità, con provvedimento n. 23740 del 18 luglio 2012, ha contestato a Expedia, Inc. e a Expedia Italy S.r.l. di aver violato la delibera n. 22119 del 16 febbraio 2011, lettere b) e c).

**19.** Gli Uffici, in data 23 ottobre 2012, hanno acquisito al fascicolo del procedimento (doc. n. 52) ulteriori rilevazioni dal sito *www.expedia.it*.

## **II. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI**

**20.** Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza di cui alla citata delibera del 18 luglio 2012 è stato comunicato a Expedia Italy S.r.l. in data 23 luglio 2012 e a Expedia, Inc. in data 14 agosto 2012.

**21.** Entrambi i professionisti hanno depositato memorie il 13 settembre 2012.

**22.** Expedia Italy S.r.l. ha rimarcato, come già nei precedenti scritti difensivi, di essere completamente estranea alle pratiche commerciali ascritte in quanto si limiterebbe a svolgere principalmente attività di *marketing* in Italia in favore di Expedia, Inc. e di non trarre alcuno specifico e diretto vantaggio economico dalla commercializzazione dei servizi offerti sul sito *www.expedia.it* non percependo alcuna remunerazione come contropartita della vendita dei servizi di Expedia, Inc..

**23.** Sia Expedia, Inc. che Expedia Italy S.r.l. – premesso di aver impugnato dinanzi il Tar Lazio la delibera n. 22119 – hanno lamentato che con l'apertura del procedimento di inottemperanza l'Autorità avrebbe contestato una nuova pratica commerciale, ossia il non aver attuato le misure di ottemperanza, senza rispettare il diritto di difesa.

**24.** Inoltre, per quanto concerne il sistema di pagamento, i professionisti hanno rilevato che, a decorrere dal mese di settembre 2012, la ricerca di eventuali autorizzazioni di pagamento pendenti è stata ulteriormente implementata con cadenza di 4 ore; che le segnalazioni pervenute all'Autorità sono un numero alquanto esiguo e integrerebbero ipotesi del tutto eccezionali: segnatamente, le doglianze riguarderebbero casi di temporaneo blocco di somme da imputare a problemi connessi alla mancata disponibilità delle somme di denaro sulle carte di credito utilizzate dai consumatori.

**25.** Le società, infine, hanno dato atto delle ulteriori implementazioni apportate, sempre a decorrere dal mese di settembre 2012, al sito *web* consistenti: nell'inserimento, nella pagina relativa al pagamento del servizio prenotato, in corrispondenza dell'inserimento dei dati della carta di credito, di una avvertenza finalizzata a evitare errori che comportino il blocco delle somme (ad es. il tentativo di realizzare una transazione nonostante la carta non disponga dei fondi necessari ovvero laddove la carta sia prepagata e sia stata ricaricata nelle 24 ore antecedenti la transazione); nonché nella parziale riformulazione dell'articolo 2.4 delle Condizioni generali di contratto che ora reca la seguente indicazione *"Qualora vi fossero altri problemi, ad esempio una transazione non andasse a buon fine, o qualora si verificasse un problema durante la prenotazione, potrebbe accadere che, a causa dell'attuale sistema di pagamento regolato dalle associazioni internazionali delle carte di credito, risultino temporaneamente bloccati sulla carta di credito del cliente degli importi per un ammontare pari al costo totale o parziale dell'acquisto previsto. In tale circostanza Expedia non effettua alcun addebito sul conto del Cliente. Nel caso in cui siano bloccati fondi sulla carta di credito del Cliente, il medesimo dovrà telefonare al Servizio Assistenza Clienti italiano al numero 0291483700 (08:00-22:00 lun-ven/9:00-20:00 sab/9:00-17:00 dom – al costo di una chiamata nazionale). Il tempo richiesto per il rilascio dei fondi è determinato dalla banca emittente la carta di credito e dalle associazioni internazionali delle carte di credito. Tuttavia, Expedia farà il possibile per assistere il Cliente al fine di ottenere il predetto rilascio in tempi rapidi"*. La disposizione in

esame, peraltro, è stata corredata dall'avvertenza *"Nota bene: Prima di procedere all'acquisto del Servizio selezionato, il Cliente dovrà accertarsi che il suo attuale conto abbia fondi sufficienti per il pagamento di tutti i servizi selezionati, compresi i Servizi di Terze Parti. Qualora non vi fossero sufficienti fondi disponibili, nonostante Expedia, Inc. non addebiti alcun costo o spesa sul conto del Cliente, l'effettuazione dell'acquisto potrebbe causare il blocco delle somme sulla carta di credito del Cliente fino a quando l'importo della transazione non sia formalmente rilasciato dalla banca emittente e dalle associazioni internazionali delle carte di credito"*.

**26.** Anche con riferimento alle generalità del professionista, è stata: inserita l'indicazione della sede legale di Expedia, Inc. nella *homepage* e in ogni pagina del sito (compresa la sezione *"Chi siamo"*); è stata anche integrata la sezione *"Vacanze"* con le indicazioni del *partner* Easy Market S.p.A. corredate dalla sede legale, partita IVA, numero di iscrizione Rea e numero dell'autorizzazione di agenzia di viaggi e turismo.

### III. VALUTAZIONI

**27.** Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dai professionisti - almeno da agosto 2011 al 13 settembre 2012 (data del deposito delle memorie attestanti le misure complessivamente adottate) - costituisce inottemperanza alle lettere b) e c) della delibera del 16 febbraio 2011, n. 22119.

**28.** In primo luogo, con peculiare riferimento alla censura secondo la quale l'apertura del procedimento di inottemperanza integrerebbe una contestazione di una pratica commerciale nuova è agevole replicare che lo stesso provvedimento di avvio investe l'inottemperanza alle lettere b) e c) della delibera del 16 febbraio 2011, n. 22119.

**29.** In secondo luogo, nel merito, giova osservare che sebbene i professionisti abbiano mostrato di aver dato avvio, sin dal mese di agosto 2011, ad una fase di implementazione del sito *internet* essa, tuttavia, appariva assai carente e, comunque, inidonea a superare le criticità rilevate nel provvedimento sanzionatorio del 2011.

**30.** Infatti, per quanto attiene alle misure adottate al fine di uniformarsi ai rilievi concernenti gli ingiustificati e prolungati blocchi di disponibilità di somme di denaro, solo nel mese di settembre 2012 i professionisti davano atto di aver effettivamente velocizzato il sistema di sblocco delle somme "congelate" con ricerca a cadenza di 4 ore delle autorizzazioni di pagamento pendenti; di aver parzialmente riformulato il testo dell'articolo 2.4 delle Condizioni generali di contratto – nel testo prodotto il 13 settembre 2012 ben diverso dal testo rilevato dagli Uffici nel luglio 2012 – con la chiara previsione del numero del Servizio Assistenza Clienti da contattare e dell'esplicito impegno di Expedia a fornire assistenza ai clienti per far conseguire loro il rilascio, in tempi rapidi, dei fondi bloccati; nonché di aver aggiunto, nella sezione *"Supporto clienti"* la precisazione, in caso di pagamento con carta di credito prepagata, di provvedere alla ricarica almeno 24 ore prima dell'acquisto al fine di evitare disagi nello svolgimento delle transazioni. Giova, poi, precisare con riferimento all'obiezione sollevata da Expedia, che la circostanza che un numero esiguo di consumatori abbia segnalato disagi nella fase di prenotazione e/o la mancata disponibilità delle somme di denaro sulle carte di credito utilizzate non vale a escludere o negare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta trattandosi di un elemento estraneo alla configurazione dell'illecito, concepito dal legislatore come illecito di mero pericolo.

**31.** Quanto alla censura di cui alla lettera c) del provvedimento sanzionatorio, solo nel mese di settembre 2012 sono state fornite le informative circa l'identità, la sede e la qualità del professionista attraverso alcune significative modifiche del sito, consistenti nell'inserimento sia dell'indicazione della sede legale di Expedia, Inc., nella *homepage* e in ogni pagina del sito, sia delle indicazioni relative al *partner* Easy Market S.p.A., nella sezione *"Vacanze"*, e ai *partner* Interhome e QCNS CRUISE SAM (fornitori, rispettivamente, dei servizi case vacanza e crociere), nella sezione *"Chi siamo"*.

**32.** Alla luce degli elementi in atti e considerato il notevole ritardo con cui i professionisti hanno intrapreso idonee iniziative per ottemperare al provvedimento n. 22119 del 2011, si ritiene che il comportamento posto in essere da Expedia, Inc. e da Expedia Italy S.r.l. dal 7 marzo 2011 al 13 settembre 2012 costituisca inottemperanza alle lettere b) e c) del provvedimento n. 22119 del 16 febbraio 2011.

### IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**33.** Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies* del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

**34.** 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, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**35.** Con riferimento alla prima pratica commerciale oggetto di contestazione (inottemperanza alla lettera b) del provvedimento del 2011), l'inottemperanza va apprezzata in primo luogo con riferimento all'ampia diffusione della pratica in ragione dell'utilizzo di *internet* per l'effettuazione delle transazioni commerciali, vale a dire di uno strumento suscettibile di raggiungere una elevata platea di consumatori. Si deve, inoltre, considerare la notorietà dei

professionisti, appartenenti ad uno dei principali gruppi operante nel settore delle agenzie turistiche *on line* a livello internazionale.

**36.** Per quanto concerne la durata, dagli elementi in atti risulta che la mancata ottemperanza alla diffida nei termini di cui sopra, è stata posta in essere almeno dal mese di agosto 2011 al 13 settembre 2012 (data del deposito delle memorie attestanti le misure complessivamente idonee ad ottemperare alla diffida).

**37.** Anche con riferimento alla seconda pratica commerciale oggetto di contestazione (inottemperanza alla lettera c) del provvedimento del 2011, occorre apprezzare la sua idoneità a raggiungere un elevato numero di consumatori, in considerazione del mezzo utilizzato, vale a dire il sito internet, della notorietà dei professionisti, del loro atteggiamento collaborativo al fine di eliminare e attenuare l'infrazione per le motivazioni espresse nei paragrafi precedenti. Sotto il profilo della durata, la mancata ottemperanza è stata posta in essere dal 7 marzo 2011 (data in cui il provvedimento n. 22119 del 16 febbraio 2011 è stato comunicato al professionista) al 13 settembre 2012 (data del deposito delle memorie attestanti le misure complessivamente adottate).

**38.** Giova aggiungere, nella fattispecie, che in omaggio al principio per cui la sanzione amministrativa è individuale e va commisurata alle condizioni soggettive e oggettive di ciascun soggetto coautore dell'illecito, vi è ragione di operare un trattamento sanzionatorio differenziato tra la società capogruppo Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l. in relazione al diverso grado di coinvolgimento di ciascuna di esse e anche alla loro diversa dimensione economica, desunta dai dati di bilancio.

**39.** Considerati tutti gli elementi caratterizzanti la fattispecie e considerato che il fatturato di Expedia, Inc. al 31 dicembre 2010 è stato pari a circa 2,5 miliardi di euro, si ritiene di irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria per la pratica di cui alla lettera b) pari a 50.000 € (cinquantamila euro) e una sanzione amministrativa pecuniaria per la pratica di cui alla lettera c) pari a 25.000 € (venticinquemila euro).

**40.** Quanto ad Expedia Italy S.r.l., tenuto conto del fatturato realizzato al 31 dicembre 2010, pari a 8.671.000 €, e della perdita di bilancio, si ritiene di irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria per la pratica di cui alla lettera b) pari a 17.000 € (diciassettemila euro) e una sanzione amministrativa pecuniaria per la pratica di cui alla lettera c) pari a 5.000 € (cinquemila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

#### DELIBERA

a) che il comportamento delle società Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera n. 22119 del 16 febbraio 2011, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare alla società Expedia, Inc. due sanzioni amministrative pecuniarie ciascuna pari a 50.000 € (cinquantamila euro) e a 25.000 € (venticinquemila euro) per le violazioni, rispettivamente, di cui alle lettere b) e c) della soprammenzionata delibera;

c) di comminare alla società Expedia Italy S.r.l. due sanzioni amministrative pecuniarie ciascuna pari a 17.000 € (diciassettemila euro) e a 5.000 € (cinquemila euro) per le violazioni, rispettivamente, di cui alle lettere b) e c) della soprammenzionata delibera.

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere devono essere pagate 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del D.L. 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 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*