

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

Provvedimento n. 23740

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 luglio 2012;

SENTITO il Relatore Dott. 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);

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. 22119 del 16 febbraio 2011, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza di alcune pratiche commerciali, poste in essere negli anni 2008-2010, da Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l., 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 22119 del 16 febbraio 2011 l'Autorità ha deliberato che alcune pratiche commerciali poste in essere da Expedia, Inc. e da Expedia Italy S.r.l., sono 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, mentre a Expedia Italy S.r.l. veniva imputata: 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; nonché la divulgazione di informazioni oscure e non veritiere circa l'identità, la sede e la qualità del professionista.

2. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha diffidato Expedia, Inc. dall'ulteriore diffusione delle pratiche commerciali di cui alla lettera 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 lettera b) e c) del medesimo provvedimento, chiedendo a entrambe le società di presentare entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento una relazione illustrativa delle iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

3. 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.

4. Nel dettaglio, Expedia Italy S.r.l. ha ribadito di esercitare principalmente attività di *marketing* in Italia in favore dell'americana Expedia, Inc. e di essere completamente estranea alle pratiche commerciali ascritte.

5. 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 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/comunali e delle spese di gestione.

5. 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 (sistema la cui funzionalità viene testata entro la metà di luglio 2011). Le società, poi, hanno dichiarato: di star sviluppando 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 e

di aver adottato un nuovo testo delle Condizioni generali di contratto (oggetto di pubblicazione entro il 20 luglio 2011) e messo a disposizione dei consumatori un numero di telefono fisso.

**6.** 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.) con il suo recapito e di aver precisato che la medesima Expedia, Inc., in relazione all'acquisto dei servizi di Terze Parti, non svolge attività di intermediazione, limitandosi a gestire il sito come una mera vetrina di acquisto. Infine, siffatta informativa è stata inserita alla sezione "*Vacanze*" del sito unitamente alle avvertenze circa l'identità del fornitore dei pacchetti turistici ivi pubblicizzati (ossia, Easy Market S.p.A.).

**7.** 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 AL sito (con particolare riferimento alle modalità di rappresentazione del costo dei servizi).

**8.** L'Autorità, nell'adunanza del 28 giugno 2011, in considerazione delle specifiche esigenze tecnico-organizzative addotte, ha deliberato di prorogare di 45 giorni il termine per dare ottemperanza alla diffida e per inviare la relazione integrativa sulle misure assunte.

**9.** 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 in ottemperanza al provvedimento n. 22119 del 2011.

**10.** 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 miranti a mostrare 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*. Inoltre, sotto il profilo del sistema di pagamento, le misure adottate consistono nella messa in atto di un celere sistema tecnico di cancellazione delle pre-autorizzazioni pendenti in modo che 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.

**11.** Expedia Italy S.r.l. poi, ha sottolineato di non trarre alcuno specifico e diretto vantaggio economico dalla commercializzazione dei servizi offerti sul sito *www.expedia.it* in quanto non percepisce, né ha percepito alcuna remunerazione come contropartita della vendita dei servizi di Expedia, Inc. ed ha escluso fermamente che la circostanza che Expedia, Inc. abbia eletto domicilio ai fini dei reclami presso di sé sia indicativa del suo coinvolgimento nella presunta realizzazione di pratiche commerciali scorrette.

**12.** Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 15, 16, 17 e 18 novembre 2011, è emersa la reiterazione della pratica commerciale di cui alle lettere b) e c) del provvedimento sanzionatorio in quanto, per un verso, 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, permaneva la presentazione, nel sito *web*, di informative oscure in merito all'identità del professionista.

**13.** Con richiesta di informazioni del 21 novembre 2011, al fine di verificare l'ottemperanza al provvedimento n. 22119 del 2011, gli Uffici hanno chiesto ai professionisti ulteriori informazioni in merito: alla struttura del prezzo indicato sul sito con riferimento ai voli e alle strutture alberghiere; ai risultati della sperimentazione dal luglio 2011 all'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; 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.

**14.** Con nota del 2 gennaio 2012 Expedia, Inc. e Expedia Italy S.r.l. hanno replicato alla richiesta di informazioni dichiarando di aver previsto, al fine di eliminare ogni dubbio sulla mancata corrispondenza tra "primo" prezzo di vendita e prezzo "finale" delle offerte, una nuova versione del sito *web* riservandosi di indicare la data esatta di ultimazione e operatività entro la fine del mese di gennaio 2012. Siffatta versione del sito, la cui adozione implica – come riferiscono i medesimi professionisti – un notevole sforzo in termini di risorse e di tempo, comporterà 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*".

**15.** Quanto al sistema automatico di sblocco delle somme "congelate", le società hanno dichiarato che la frequenza con cui il programma ricerca le autorizzazioni pendenti è stata intensificata (ogni 12 ore) e che il suo funzionamento (già descritto nella relazione del 25 agosto 2011) è 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; 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.

**16.** Infine, i professionisti hanno precisato 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.

**17.** 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 sono a regime alla data stessa del 30 aprile 2012.

**18.** Giova evidenziare che, con richieste di intervento pervenute il 16 agosto, 22 settembre, 31 ottobre 2011, 6 dicembre 2011 e 17 aprile 2012, alcuni consumatori hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale di cui alla lettera b) del provvedimento n. 22119 del 2011 lamentando, in particolare, di esser stati privati, per periodi prolungati, della disponibilità di importi "congelati" a seguito di transazioni non andate a buon fine.

Al riguardo si segnala che sul sito non sono indicati con chiarezza i possibili rischi connessi al mancato completamento delle transazioni e che l'articolo 2.4 delle Condizioni generali di contratto per la prenotazione di servizi di viaggio si limita a prevedere che: *"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"*.

**19.** 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, 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 scarsa 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 (*"Telefono: +390231804715 - Email: expediaitpress@fleishmaneuropa.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 viene utilizzato 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 dicitura: *"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"*.

**20.** Si precisa che il citato provvedimento n. 22119 del 16 febbraio 2011 risulta comunicato al professionista in data 7 marzo 2012 mentre il successivo provvedimento di proroga del termine di presentazione della relazione illustrativa risulta comunicato l'11 luglio 2011. Pertanto, ad oggi – decorso oltre un anno dalla notifica del provvedimento – l'attività di ottemperanza risulta insoddisfacente e dalle evidenze documentali risulta che le pratiche ritenute scorrette, di cui alle lettere b) e c) del provvedimento n. 22119 del 2011, sono state nuovamente diffuse successivamente allo scadere del termine di proroga per la presentazione della relazione di ottemperanza.

**21.** Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alle lettere b) e c) della delibera dell'Autorità n. 22119 del 16 febbraio 2011, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare alla società Expedia, Inc. e alla società Expedia Italy S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alle lettere b) e c) della delibera dell'Autorità n. 22119 del 16 febbraio 2011;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Marina Catallozzi;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Servizi, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Expedia, Inc. e della società Expedia Italy S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;

e) che entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di notificazione del presente provvedimento.

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*