

IP136 - BLU EXPRESS-COSTI ECCESSIVI PER PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO

Provvedimento n. 23616

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. 22341, del 28 aprile 2011 (PS3773), con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla compagnia aerea Blue Panorama Airlines S.p.A. (di seguito anche "Bluexpress" o "Blue Panorama") relativa alle modalità di presentazione delle tariffe offerte per il servizio di trasporto aereo attraverso il proprio sito *internet* e il relativo sistema di prenotazione *on line*, nonché attraverso talune offerte promozionali;

VISTA la propria delibera n. 23009 del 23 novembre 2011, con la quale l'Autorità ha contestato a Bluexpress la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato al provvedimento n. 22341, del 28 aprile 2011;

VISTA la propria delibera n. 23447, del 28 marzo 2012, 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. 22341, del 28 aprile 2011 (PS3773), notificato a Bluexpress in data 11 maggio 2011, l'Autorità ha deliberato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nello scorporo dell'importo del cd. *credit card surcharge* (di seguito, anche *CCS*) dal prezzo dei biglietti aerei offerti sul sito *internet* 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 Bluexpress 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 sopra descritta.

3. Non avendo il professionista fatto pervenire alcuna relazione entro il termine previsto dalla delibera n. 22341 (ovvero trenta giorni dalla data di notifica del provvedimento, avvenuta l'11 maggio 2011), l'Autorità, il 24 agosto 2011, ha chiesto al professionista di comunicare le misure adottate al fine di ottemperare a quanto disposto nella citata delibera.

4. Con nota pervenuta in data 1° settembre 2011, Bluexpress ha comunicato di aver avviato le azioni volte a rendere più trasparente sul proprio sito *internet* le informazioni relative al *CCS*, nonché di avere in corso contatti con le società di gestione dei circuiti delle carte di credito utilizzate per le prenotazioni *on line*, richiedendo, al contempo, di essere sentita in audizione.

5. Nel corso di quest'ultima, svoltasi in data 9 settembre 2011, la compagnia ha proposto di rendere manifesta al consumatore l'esistenza del *CCS* sin dallo *step 2* della procedura di prenotazione di un volo, illustrando le modifiche da apportare al processo di prenotazione *on line*. In particolare, dopo che il consumatore avrà indicato, nello *step 1*, l'aeroporto di partenza e destinazione del volo prescelto, accanto all'importo di ogni tariffa che si presenterà al consumatore stesso per la selezione, sarebbe stata evidenziata la dicitura *+ 5 euro*, in modo da consentire la determinazione dell'esborso complessivo da sostenere per la prenotazione/acquisto¹.

6. In proposito, già nel corso dell'audizione era stato fatto presente alla Parte che il principio stabilito dall'Autorità, sia nel provvedimento n. 22341 del 28 aprile 2011 (PS3773) relativo a Blu Panorama, che in quelli deliberati nei

¹ [In successivi ulteriori documenti depositati in data 14, 19 ottobre e 25 novembre 2011, il professionista ha illustrato tutte le modifiche interessanti il sito *internet* in tema di *CCS*, nonché precisato la tempistica di esecuzione delle stesse (seconda metà del mese di dicembre 2011).]

riguardi di altri vettori, indicava chiaramente che nella tariffa proposta al consumatore vanno ricompresi tutti i costi inevitabili e prevedibili al momento della prenotazione/acquisto di un volo. Pertanto, in relazione alle misure proposte, sono stati formalmente espressi dubbi al professionista sulla loro conformità al citato principio, nonché sulla loro idoneità ad eliminare i profili di scorrettezza sanzionati con la delibera n. 22341 citata.

7. Alla luce di quanto esposto, la pratica commerciale presenta quindi il medesimo profilo di scorrettezza già accertato. Pertanto, anche in considerazione del fatto che le proposte di modifica del professionista², sulla base delle rilevazioni effettuate d'ufficio in data 17 e 21 novembre 2011³, non sono risultate implementate⁴, ed impregiudicata la loro successiva valutazione da parte dell'Autorità, con provvedimento n. 23009 del 23 novembre 2011, comunicato in data 13 dicembre 2011, l'Autorità ha contestato a Bluexpress di aver violato la delibera del 28 aprile 2011, n. 22341.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

8. Il professionista, con comunicazione pervenuta in data 28 dicembre 2011⁵ e durante l'audizione svoltasi il successivo 8 marzo 2012, nel corso della quale ha depositato un documento illustrativo rappresentante la configurazione del sito *internet* della compagnia a seguito delle modifiche apportate nelle modalità di rappresentazione del prezzo del biglietto aereo sia nelle offerte promozionali che nel corso del processo di prenotazione - ha sostenuto, in relazione a queste, di ritenersi adempiente alla diffida di cui al provvedimento citato.

9. Nel corso dell'audizione, il professionista ha richiamato, altresì, la sentenza del TAR Lazio – Sez. I - n. 1521 del 15 febbraio 2012 che, nonostante abbia respinto il ricorso di Bluexpress avverso il provvedimento del 28 aprile 2011, n. 22341 (PS3773), ha incidentalmente riconosciuto la correttezza dello scorporo dell'importo del *credit card surcharge* dal prezzo del biglietto aereo (a condizione che, della esistenza e importo di tale supplemento, sia data immediata e chiara informazione al consumatore).

III. ULTERIORI ELEMENTI ISTRUTTORI

10. In primo luogo, va menzionata la successiva decisione della medesima sezione del TAR Lazio – Sez. I⁶, n. 3318 del 12 aprile 2012 – con la quale è stata sostanzialmente confermata la natura di costo prevedibile ed inevitabile del supplemento richiesto (CCS) per i pagamenti effettuati *on line* mediante carta di credito, così interpretando l'articolo 23 del regolamento (CE) 1008/20081, *senza necessità di un rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia dell'Unione*⁷.

11. Il professionista, con successiva nota pervenuta in data 3 maggio 2012, ha poi indicato la propria disponibilità a porre in essere le azioni volte a ottemperare alla delibera n. 22341 del 28 aprile 2011 attraverso l'incorporazione del CCS, quale spesa di gestione amministrativa, nella tariffa di trasporto aereo di volta in volta applicata, la quale potrà dunque essere visualizzata dagli utenti, tanto in sede di pubblicità, quanto sul sito *internet* della Compagnia, come inclusiva del costo connesso al pagamento a mezzo carta di credito del servizio di trasporto aereo.

12. Blue Panorama ha dichiarato, altresì, di impegnarsi ad ultimare la realizzazione delle azioni di cui sopra entro la data del 1° novembre 2012, dandone evidenza all'Autorità, salva la propria disponibilità ad anticipare eventualmente tale termine ove ciò fosse realizzabile.

IV. VALUTAZIONI

13. 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 17 e 21 novembre 2011 e, seppur con le modifiche apportate nel mese di dicembre 2011, tuttora in corso, costituisce inottemperanza alla delibera del 28 aprile 2011, n. 22341, 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*, continuano a essere indicati al netto dell'onere economico associato al pagamento con carta di credito/debito.

14. Tale onere, adesso denominato "*Supplemento Amministrativo*", viene, infatti, scorporato dalla tariffa al momento della scelta, da parte del consumatore, del volo di interesse.

² [Riguardanti tanto la modifica delle modalità di promozione delle offerte pubblicate sull'home page del sito internet di Blu Panorama quanto le modalità di rappresentazione delle tariffe nel corso della procedura di prenotazione *on line* di un volo]

³ [Si tratta di complessive n. 36 pagine web, stampate nel mese di novembre 2011 a partire dall'home page del sito internet <http://www.blu-express.com/it/index.html>, relative a simulazioni di acquisto di un volo aereo Roma Fiumicino – Catania, solo andata, nonché al documento Condizioni Generali di Acquisto del vettore, acquisite con verbale del 21 novembre 2011.]

⁴ [In particolare, permane il profilo di scorretta presentazione delle tariffe per il servizio di trasporto derivante dallo scorporo dalla tariffa offerta di un onere economico aggiuntivo che viene richiesto dal professionista al termine del processo di prenotazione *on line* al momento del pagamento con la carta di credito/debito utilizzata dal consumatore. Allo stato, le tariffe non includono la fee prevista per il pagamento con carta di credito]

⁵ [Con la citata comunicazione il professionista ha presentato, altresì, istanza di revoca in autotutela del provvedimento di avvio dell'inottemperanza. Tale istanza è stata rigettata dall'Autorità con comunicazione del 13 febbraio 2012.]

⁶ [Relativa al caso Ryanair PS892]

⁷ [Tale rinvio era stato richiesto dalla ricorrente Ryanair Ltd.]

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

15. 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.

16. 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.

17. Per quanto concerne l'importanza del professionista trattasi di un'importante compagnia *low cost* attiva sul mercato italiano del trasporto aereo passeggeri e merci; quanto alla durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata a partire almeno dal mese di novembre 2011 ed è tuttora in corso.

18. Considerati tali elementi, e tenuto conto che il professionista, già prima dell'avvio del procedimento aveva diversamente configurato il proprio sito *internet* rendendo più chiara l'esistenza e l'importo della commissione richiesta ai consumatori a titolo di *supplemento amministrativo*, e che nel corso del procedimento ha formalmente dichiarato di voler modificare definitivamente, entro la data del 1° novembre 2012, le modalità di rappresentazione ai consumatori del prezzo dei biglietti aerei offerti includendovi, sin dalla loro prima indicazione, l'importo del citato supplemento amministrativo sia nelle offerte promozionali che nel corso del processo di prenotazione *on line*, si ritiene di irrogare a Blue Panorama Airlines S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 12.500 € (dodicimilacinquecento euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Blue Panorama Airlines S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera del 28 aprile 2011, n. 22341, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Blue Panorama Airlines S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 12.500 € (dodicimilacinquecento euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) 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