

IP146 - EDREAMS-SERVIZI DI AGENZIA TURISTICA ON LINE

Provvedimento n. 23693

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 giugno 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);

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. 22120 del 16 febbraio 2011, con la quale è stata accertata la scorrettezza di tre distinte pratiche commerciali poste in essere, negli anni 2008-2010, dalla società eDreams S.r.l. e 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 informarne gli utenti; *c)* nella divulgazione di informazioni ingannevoli circa le modalità di assistenza fornite ai consumatori mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 22120 del 16 febbraio 2011 l'Autorità ha deliberato che le pratiche commerciali di cui alle lettere *a)*, *b)*, *c)* del deliberato del citato provvedimento, poste in essere dalla società eDreams S.r.l., costituivano violazioni degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 23, lettera *e)*, 24 e 25, lettere *a)* e *d)*, del Codice del Consumo.

2. In particolare, la promozione delle offerte realizzata dal professionista è stata ritenuta ingannevole in quanto veniva omessa, fin dall'inizio del contatto (ossia, nella pagina iniziale del processo di prenotazione), sia l'indicazione dei limiti di disponibilità delle stesse offerte, sia l'indicazione del costo di "gestione della pratica" e di tutte le possibili voci di costo già conoscibili *ex ante* (tra cui quella connessa all'utilizzo della carta di credito) così che il prezzo effettivo della transazione risultava percepibile solo dopo l'ultimazione di tutta la complessa procedura di prenotazione all'atto dell'inserimento dei dati per il pagamento con carta di credito.

3. Inoltre, il sistema di prenotazione e di pagamento dei servizi *on line* non garantiva la restituzione tempestiva di somme ingiustificatamente addebitate, sia pure in via temporanea, ai consumatori non essendosi il professionista attivato né per cancellare speditamente l'autorizzazione alle transazioni non andate a buon fine, né per adottare adeguate misure di gestione dei reclami relativi al corretto espletamento della prenotazione e del pagamento da parte anche degli eventuali fornitori finali (ad es. compagnie aeree).

4. eDreams S.r.l., poi, non ha approntato alcuno strumento di contatto rapido e diretto con i consumatori, i quali sono stati indotti a ricorrere ai servizi di assistenza clienti mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata della cui fruibilità non erano stati resi edotti, in modo chiaro e trasparente.

5. Nel citato provvedimento l'Autorità ha deliberato la scorrettezza delle suddette tre pratiche commerciali poste in essere da eDreams S.r.l., ha irrogato tre sanzioni pecuniarie, ciascuna pari, rispettivamente, a 35.000 €, a 80.000 € e a 20.000 € e, infine, ha diffidato la citata società dall'ulteriore diffusione di tali pratiche commerciali, chiedendo di presentare, entro novanta giorni dalla notifica del provvedimento, una relazione illustrativa delle iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

6. In data 27 maggio 2011 eDreams S.r.l. ha trasmesso una relazione, integrata in data 6 giugno 2011, recante le modifiche apportate al sito *internet*. Esse consistevano, più precisamente, nell'inserimento, nella *homepage*, di una *gif* (ossia, una schermata visualizzabile mediante l'attivazione di apposito *link*) denominata "Prezzo chiaro", in cui sono state indicate le componenti di costo (aggiuntive) non comprese nel prezzo pubblicizzato. In tale *gif* sono stati esplicitati gli importi delle suddette componenti di costo, cioè: il *range* per la *fee* di eDreams S.r.l. (da 5 a 15 euro), il costo addebitato dal fornitore per l'utilizzo della carta di credito (per lo più compreso tra 0 euro e 20 euro per persona a tratta) e l'informativa sui possibili oneri aggiuntivi (quali, ad esempio, supplementi bagagli e assicurazione viaggio).

7. eDreams S.r.l. ha, inoltre, comunicato, con riferimento all'infrazione relativa al sistema di pagamento (di cui lettera *b)*, di aver predisposto in via sperimentale, nell'ipotesi in cui opera in qualità di *merchant*, un sistema che consente di intervenire, in automatico ed in manuale, su qualsiasi operazione di blocco di somme per delle transazioni non andate a buon fine e di aver creato un *team* con l'obiettivo di ovviare ai malfunzionamenti, fornendo al consumatore tempestiva assistenza e informazione. Diversamente, nell'ipotesi in cui eDreams S.r.l. opera come *agent*, la società trasmette al cliente una pronta informativa sulle misure attuate ed invia un sollecito al fornitore e/o al circuito della

carta di credito per velocizzare lo storno. Inoltre, la società ha riferito di aver impartito istruzioni affinché sia garantito ai consumatori un ulteriore supporto nei casi limite, consistente, tra l'altro, nella restituzione di eventuali doppi addebiti, anche ove causati da errori dei clienti, nonché nell'acquisto, da parte di eDreams S.r.l., del biglietto aereo di cui è stata chiesta la prenotazione in caso di ritardato storno a cura degli istituti di credito.

8. In data 6 giugno 2011 eDreams S.r.l. ha, poi, presentato un'istanza di proroga del termine per ottemperare fissato nel provvedimento sanzionatorio in ragione dell'ingente lavoro, di tipo strutturale, necessario per modificare il *lay out* del sito *web* ed inserire un'indicazione complessiva del prezzo, recante tutte le voci di costo (ivi compresa la *fee* per l'utilizzo della carta di credito addebitate dal fornitore), nonché inserire nella *homepage* un'unica proposta di cui sia certa l'effettiva disponibilità al prezzo pubblicizzato.

9. L'Autorità, nell'adunanza del 28 giugno 2011, in considerazione delle specifiche esigenze tecnico-organizzative addotte dal professionista, ha deliberato di prorogare di quarantacinque giorni il termine per ottemperare alla diffida.

10. Con comunicazione del 5 agosto 2011 eDreams S.r.l. ha riferito di aver completamente ridisegnato la propria *homepage* eliminando ogni *box* recante offerte con i prezzi dei voli e dei pacchetti voli+alberghi e di reclamizzare esclusivamente pacchetti turistici - la cui gestione è stata affidata ad altra società - con prezzi "tutto incluso". Più precisamente, secondo quanto comunicato, i prezzi dei voli sarebbero stati evidenziati come riportati dalle compagnie aeree e, sulla sinistra della pagina, la colonna dei costi aggiuntivi reca la commissione applicata in ragione della carta di credito utilizzata, un *box* riporta le spese di gestione ed un altro *box* le spese per i bagagli da imbarcare.

11. Quanto alle problematiche connesse al sistema di prenotazione e di pagamento dei servizi *on line* eDreams S.r.l. ha precisato di aver ricevuto rassicurazioni da CatalunyaCaixa in ordine alla giornaliera riconciliazione delle operazioni tra i sistemi di *acquiring* e i circuiti delle carte di credito e che, tuttavia, nonostante l'avvenuto storno dell'operazione da parte del *merchant*, sporadicamente può accadere che il credito disponibile sulla carta del consumatore non sia immediatamente ristorato dalla banca emittente e che né il *merchant*, né l'acquirer possano inviare una seconda richiesta di storno o un sollecito. Pertanto, il professionista ha chiesto, il 10 maggio 2011, all'A.B.I. e ai circuiti delle carte utilizzati, nonché a Banca Sella S.p.A. e Poste Italiane S.p.A. (considerato che la quasi totalità dei reclami investivano carte emesse da tali istituti), chiarimenti in merito alla procedura da seguire in tali peculiari situazioni.

12. eDreams S.r.l., inoltre, ha allegato documentazione comprovante il rispetto delle procedure richieste da Poste Italiane S.p.A. (tre casi occorsi nei mesi di giugno e luglio 2011) e il carteggio intercorso con Banca Sella S.p.A. attestante la disponibilità manifestata al fine di concordare una procedura che non risultasse troppo lunga o farraginosa (escludendo, cioè, il coinvolgimento dell'acquirer CatalunyaCaixa). eDreams S.r.l. ha, poi, lamentato che la Banca Sella S.p.A. riporta, sul sito *www.sella.it*, tra le FAQ relative alla carta prepagata Lottomaticard, l'espressa dicitura: *"Se la conferma finanziaria non dovesse arrivare in quanto la transazione è stata negata o annullata, l'importo rimarrà pendente e sarà nuovamente disponibile sulla carta al massimo entro 30 giorni dalla data dell'operazione"*.

La società, inoltre, ha dato riscontro in ordine alla soluzione dei reclami presentati da alcuni consumatori dei quali l'Autorità aveva chiesto specifica informazione e ha sottolineato di aver anticipato, nei casi in cui maggiore era l'urgenza (dell'utente) di rientrare nella disponibilità delle somme bloccate per movimentazioni operate dai fornitori, i relativi importi e di aver creato uno specifico *team* deputato alla gestione dei reclami. La società ha, poi, depositato un *report* dell'attività svolta da detto *team* nei mesi di giugno e luglio 2011.

13. Con comunicazione del 13 ottobre 2011, il professionista ha evidenziato, nella quasi totalità delle fattispecie oggetto di reclamo, la responsabilità di Banca Sella S.p.A. la quale non ha reso disponibili ai clienti le somme riaccreditate dall'acquirer CatalunyaCaixa (per le transazioni non andate a buon fine) facendo registrare un saldo negativo di oltre 10.000 euro.

14. Con comunicazione del 24 ottobre 2011, il professionista ha, poi, ribadito di aver rinnovato la propria *homepage* rimuovendo ogni elemento potenzialmente idoneo ad indurre in errore gli utenti in merito al prezzo o alla disponibilità dei servizi offerti e di aver modificato, altresì, nell'ambito delle FAQ, le parti in cui la spiegazione del blocco temporaneo delle somme appariva fuorviante.

15. Con ulteriore nota del 10 novembre 2011 eDreams S.r.l. ha comunicato l'avvenuto svolgimento, il 4 novembre 2011, di un corso completo di *compliance* sulle norme in materia di pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole per i propri dipendenti.

16. Con richiesta di informazioni del 24 novembre 2011, al fine di verificare l'ottemperanza della società al provvedimento n. 22120 del 2011, gli Uffici hanno chiesto informazioni in merito alla struttura del prezzo indicato sul sito *www.eDreams.it* con riferimento sia ai voli, sia alle strutture alberghiere, (entrambi selezionati in modo automatico dal sistema eDreams), sia all'offerta di pacchetti viaggio chiedendo, altresì, alla società di illustrare le modalità e la tempistica dell'aggiornamento della disponibilità delle offerte reclamizzate, nonché di indicare le implementazioni del sistema di annullamento delle autorizzazioni pendenti e dello sblocco delle somme congelate oltre alle informazioni rese alla clientela in merito.

17. Con nota del 27 dicembre 2011 il professionista, in risposta alla richiesta dell'Autorità, ha fissato al 19 gennaio 2012 la data di ultimazione delle implementazioni del sito *web*, idonee a consentire ai consumatori di conoscere, sin dalla prima schermata, il prezzo finale dei servizi precisando di aver inserito anche una specifica avvertenza che recita: *"Tasse aeroportuali, commissioni per prenotazione e pagamento con carta di credito inclusi nel prezzo. Possono applicarsi eventuali supplementi per i bagagli trasportati o per altri servizi opzionali selezionati"*. Il professionista ha

riferito, poi, di aver adottato anche apposite Linee guida per l'assistenza nella gestione delle problematiche di blocco fondi.

18. Con successive note del 17 e 24 gennaio 2012 eDreams S.r.l. ha addotto ostacoli imprevisti di natura tecnica (attinenti alla programmazione del *software* di gestione del sito) che procrastinavano al 26 gennaio 2012 la conclusione della fase di implementazione.

19. Giova aggiungere che in data 13 gennaio 2012 è pervenuta una nota di Banca Sella S.p.A. la quale ha evidenziato la difficoltà di CatalunyaCaixa a reperire, presso il proprio fornitore di servizi di interfaccia con i sistemi Visa (*Servired*), le informazioni (c.d. *logs*) necessarie alla verifica della sussistenza di eventuali responsabilità in relazione alle problematiche connesse alle richieste di autorizzazione e cancellazione delle operazioni tra i due istituti di credito precisando, comunque, che dette problematiche sono state risolte a decorrere dal 5 ottobre 2011.

20. Con ulteriore nota del 17 aprile 2012 il professionista, in risposta ad una nuova richiesta di informazioni dell'Autorità del 26 marzo 2012, ha riferito: di aver iniziato ad attuare ampie modifiche del proprio sito al fine di conformarsi al provvedimento sanzionatorio, ma di aver interrotto tale attività a causa di ostacoli di natura tecnica e di averla successivamente ripresa avviando, nelle prime due settimane di maggio 2012, un'apposita fase di *testing* sull'affidabilità.

21. A fronte di tutto ciò, a partire dal mese di aprile 2011, sono pervenute numerose richieste di intervento da parte di consumatori i quali hanno lamentato la reiterazione della pratica commerciale di cui alle lettere a), b), c) del provvedimento 22120 del 2011 lamentando, in particolare, l'applicazione di prezzi, per i voli aerei, più elevati rispetto a quelli prospettati nella *homepage*, l'indisponibilità delle offerte, la non celere restituzione delle somme bloccate, la difficoltà di contattare l'assistenza, ingiustificati addebiti per prenotazioni non confermate o biglietti annullati.

22. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 15 giugno 2012, è emersa la reiterazione di alcuni aspetti delle pratiche commerciali oggetto del citato provvedimento sanzionatorio; più precisamente, ad esito della ricerca delle offerte "volo+hotel", il prezzo inizialmente prospettato viene maggiorato, al termine del processo di prenotazione, pur senza scegliere servizi accessori; invero, dopo aver selezionato i voli e la sistemazione alberghiera prescelta compare un prezzo iniziale con l'avvertenza "*tasse incluse. quota di gestione non inclusa*". Tuttavia, solo dopo aver avviato la fase di prenotazione con l'indicazione delle generalità del viaggiatore compare il prezzo finale del volo con la specificazione dell'importo della quota di gestione per passeggero per tratta.

Parimenti, con riferimento all'offerta dei soli voli, è possibile conoscere l'importo complessivo del costo da sostenere solo al momento dell'inserimento delle generalità del viaggiatore prima che appare la schermata per procedere al pagamento del biglietto. A mero titolo esemplificativo, dopo aver selezionato in data 15 giugno 2012 il volo andata e ritorno per Parigi, compare una schermata con l'indicazione dell'importo pari a 167 euro corredata dalla dicitura "*tasse incluse. quota di gestione non inclusa*"; solo dopo aver inserito il nominativo del viaggiatore, in un'altra schermata appare l'importo di 181,06 euro, con la dicitura "*tasse incluse. tasse e quota di gestione incluse. Quota di gestione 7,03 euro per passeggero e tratta*".

In altri termini, l'informativa completa circa il prezzo globale effettivo dei servizi intermediati continua ad essere relegata nella fase finale del processo di prenotazione.

23. Il citato provvedimento n. 22120 del 16 febbraio 2011, risulta comunicato al professionista in data 7 marzo 2011, mentre la proroga del termine di presentazione della relazione illustrativa risulta comunicata l'8 luglio 2011.

Pertanto, ad oggi – decorso oltre un anno dalla notifica del provvedimento – eDreams S.r.l. non risulta ancora avere completato l'attività di ottemperanza e dalle evidenze documentali risulta reiterata la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera a) del provvedimento n. 22120 del 2011 anche successivamente allo scadere del termine di proroga per la presentazione della relazione di ottemperanza. Infatti, il professionista continua a promuovere la propria attività di intermediazione nell'offerta di voli, alberghi o pacchetti turistici sul proprio sito internet senza mettere i consumatori nella condizione di percepire agevolmente la portata delle offerte economiche fin dal primo contatto pubblicitario.

24. 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 alla lettera a) della delibera dell'Autorità n. 22120 del 16 febbraio 2011, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società eDreams S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla lettera a) della delibera dell'Autorità n. 22120 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 eDreams 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