

IP180 - VUELING AIRLINES-COMMISSIONI PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO

Provvedimento n. 24129

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

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 il combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTA la propria delibera n. 23394 del 14 marzo 2012, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale relativa alle modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti tramite il proprio sito internet in lingua italiana (www.tickets.vueling.com/IT/) e nella prima pagina del sistema di prenotazione e acquisto *on line*, posta in essere dalla società Vueling Airlines S.A. (di seguito anche "Vueling") a partire dal settembre 2007;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 23394 del 14 marzo 2012 (di chiusura del procedimento PS7383), l'Autorità ha deliberato che le modalità di presentazione delle tariffe dei servizi di trasporto aereo da parte di Vueling, attraverso lo scorporo dell'importo del cd. *credit card surcharge* dal prezzo del biglietto, nelle offerte tariffarie promozionali presenti sul proprio sito internet e all'inizio del processo di prenotazione *on line*, - così come le modalità utilizzate per informare i consumatori sulla presenza di tale supplemento, non rispondevano ai criteri di trasparenza e completezza informativa cui il professionista avrebbe dovuto attenersi nel promuovere le proprie offerte tariffarie. Tale pratica, infatti, non consente al consumatore, sin dal primo contatto, di conoscere l'effettivo prezzo del biglietto inclusivo dell'insieme di voci di costo che lo compongono (secondo la classificazione di tariffa, tasse e supplementi) e, per questo, risulta contraria agli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.
2. In data 4 giugno 2012 la società ha richiesto una proroga del termine per ottemperare alla diffida di cui alla lettera a) del dispositivo del provvedimento n. 23394 del 14 marzo 2012 alla data del 15 agosto 2012. L'Autorità ha accolto la richiesta di proroga dandone riscontro a Vueling con comunicazione del 10 luglio 2012.
3. Con comunicazione del 5 settembre 2012 l'Autorità ha richiesto alla società di comunicare entro 10 giorni dal ricevimento della stessa le misure adottate al fine di ottemperare alla diffida di cui alla lettera a) del dispositivo del provvedimento n. 23394 del 14 marzo 2012.
4. In data 20 settembre 2012 la società ha comunicato che, a causa di problemi tecnici - dovuti alla migrazione ad un nuovo sistema di prenotazione con una differente società - non era in grado di implementare le modifiche richieste se non nei mesi di gennaio/febbraio 2013, quindi ben oltre il termine inizialmente concesso e già prorogato dall'Autorità ad esito di esplicita richiesta del professionista.
5. Sulla base di nuove segnalazioni pervenute in data 28 novembre 2012 e 5 dicembre 2012, da parte, rispettivamente, di un consumatore e di un'associazione di consumatori, e delle rilevazioni effettuate in data 13 dicembre 2012, acquisite d'ufficio dall'Autorità in pari data (si tratta di alcune pagine web relative, tra l'altro, alla simulazione di acquisto di un volo andata e ritorno per la tratta Palermo Barcellona) risulta che la pratica ritenuta scorretta, oggetto del provvedimento sopra citato, è ancora in essere.
6. In particolare, dagli accertamenti d'ufficio risulta che al termine del processo di prenotazione Vueling applica un supplemento nel caso di pagamento con numerose carte di credito e debito (American Express, Diners Club, Mastercard credito, Mastercard debito, Visa, Visa Electron) di importo variabile a seconda del mezzo di pagamento selezionato dal consumatore (cfr. successive immagini nn. 1 e 2).

Immagine n. 1 – Prezzo proposto all'inizio del processo di prenotazione on line

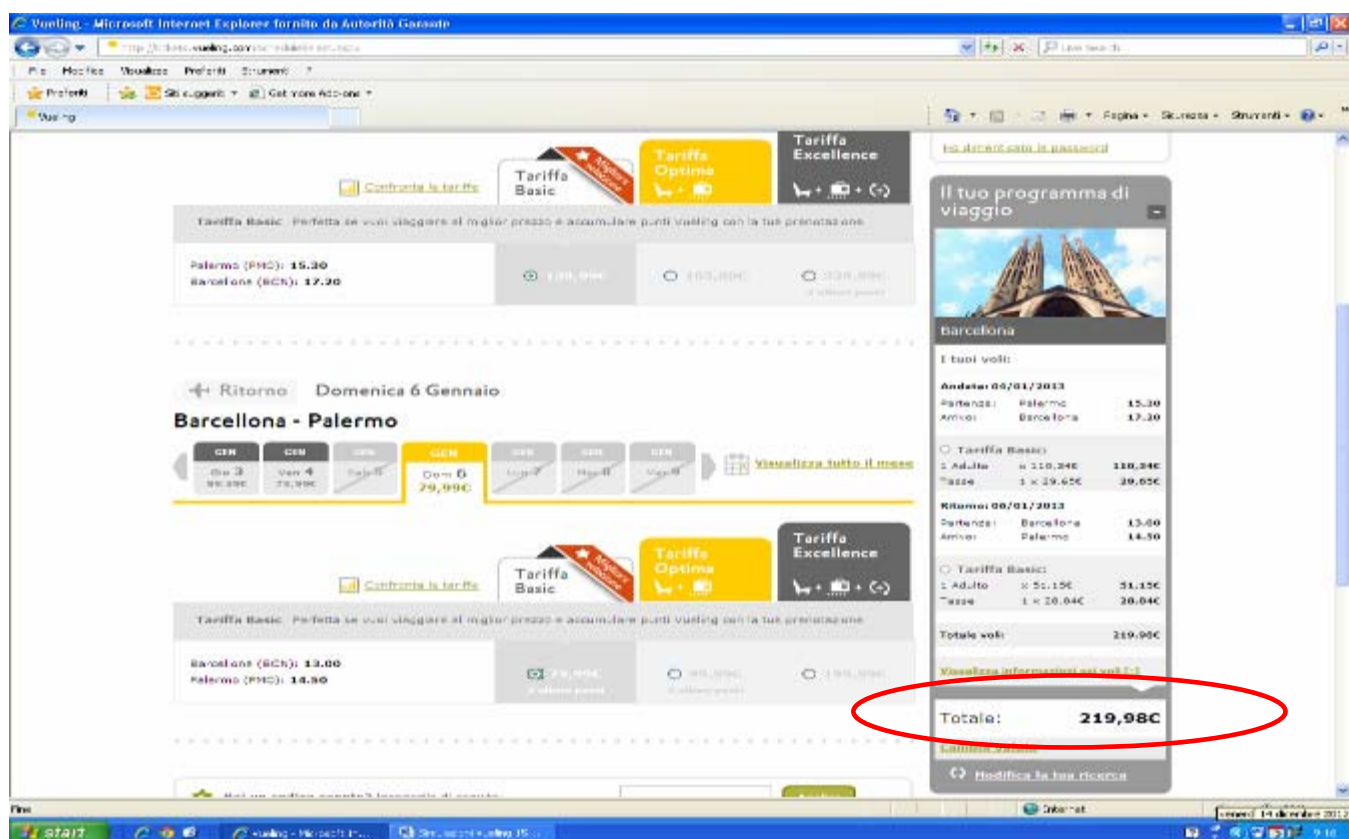
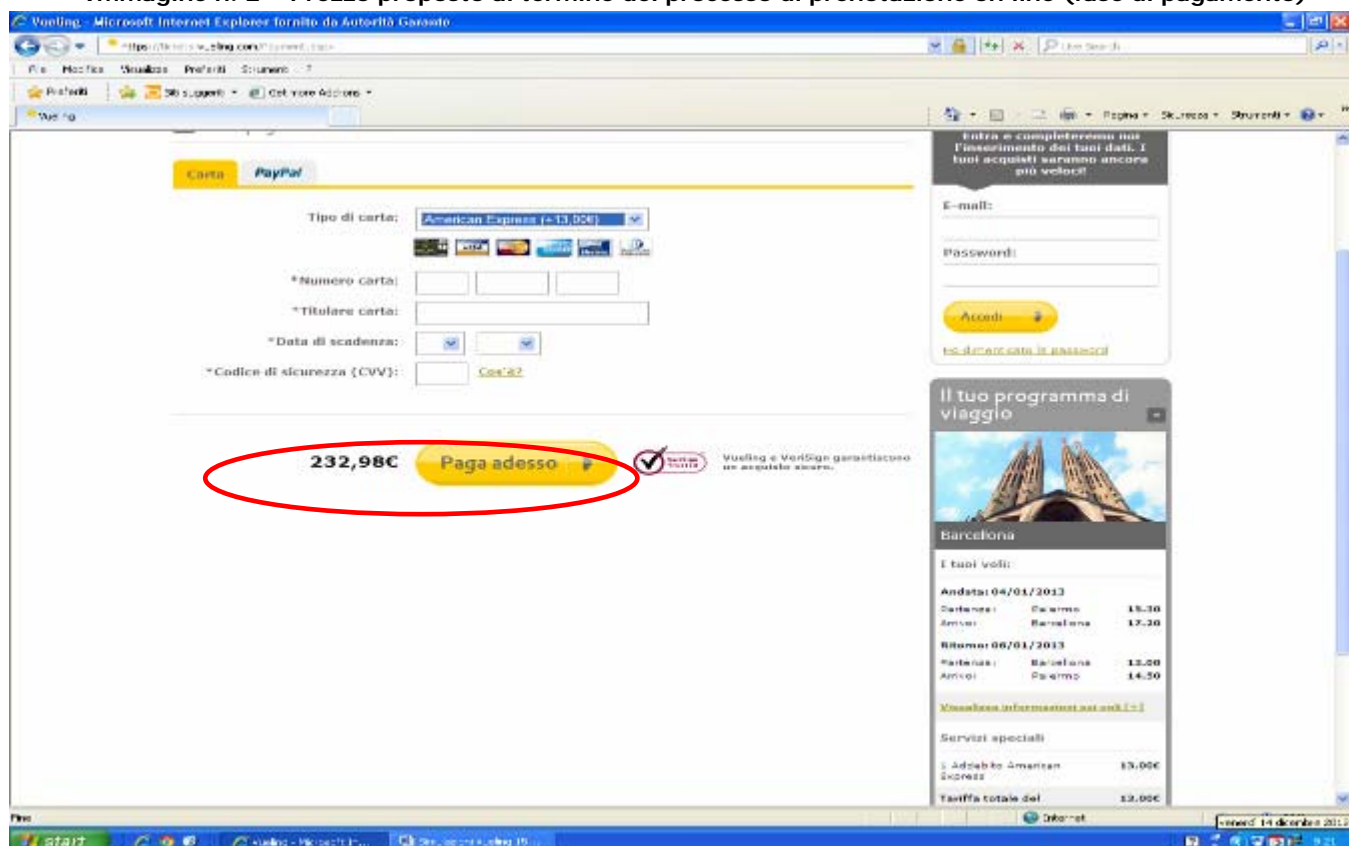


Immagine n. 2 – Prezzo proposto al termine del processo di prenotazione on line (fase di pagamento)



7. Solo in un'ipotesi - carta di credito co-brandata Visa Vueling, profilata per la clientela spagnola, analogamente a quanto già accertato nel richiamato provvedimento – la tariffa indicata all'inizio del processo di prenotazione non viene aumentata al momento del pagamento.

8. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dal combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quiquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 23394, del 14 marzo 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Vueling Airlines S.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 23394, del 14 marzo 2012;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui al combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quiquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135;

c) che il responsabile del procedimento è la Dott. ssa Giulia Battista;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Agroalimentare e Trasporti, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Vueling, ovvero da persone da essa delegate;

e) che entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione 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 comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
RobertoChieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella