

IP117B - RYANAIR

Provvedimento n. 24093

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 dicembre 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 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 cui si prevede che, 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;

VISTA la propria delibera n. 22511, del 15 giugno 2011, con la quale l'Autorità ha accertato, tra l'altro, la scorrettezza delle pratiche commerciali consistenti: *i)* nelle modalità di prospettazione di taluni messaggi pubblicitari diffusi a mezzo *internet* e/o a mezzo stampa; *ii)* nelle modalità di indicazione del prezzo di un biglietto aereo sul sito *internet* www.ryanair.com/it all'inizio del sistema di prenotazione on line dei voli, nonché nell'impossibilità di perfezionare l'acquisto con la specifica carta di credito indicata come esente da commissioni; *iii)* nell'eccessiva onerosità della fee amministrativa richiesta per il rimborso di un biglietto aereo non fruito, nonché nella collocazione all'interno del sito *internet* del vettore delle informazioni concernenti la procedura per le richieste di rimborso; *iv)* nelle informazioni e comunicazioni rivolte ai consumatori italiani in lingua diversa dall'italiano (inglese); *v)* nei maggiori oneri da corrispondere per i servizi di cambio di date e/o orari e/o nome e/o tratte di un volo e per riemissione della carta di imbarco.

VISTA la propria delibera n. 23613 del 30 maggio 2012, con la quale l'Autorità ha accertato che il comportamento della società Ryanair Ltd costituisce violazione dell'articolo 27 comma 12, del Codice del Consumo per non aver ottemperato alla delibera del 15 giugno 2011, n. 22511, con riferimento ai profili di scorrettezza di cui alle pratiche descritte alle precedenti lettere *ii)* e *iii)*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 22511 del 15 giugno 2011, l'Autorità, con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera *ii)*, accertava che, alcuni elementi di costo, alcune volte qualificati anche come "oneri facoltativi", vengono normalmente scorporati dal prezzo delle tariffe pubblicizzato o indicato nel sistema di prenotazione e vengono addebitati ai consumatori nel corso del processo di prenotazione on line, quali il *web check in* e l'IVA sui voli nazionali italiani, o al termine dello stesso processo (la tariffa amministrativa per pagamento con carta di credito), aggiungendosi ed incrementando considerevolmente la tariffa inizialmente proposta, così falsando in maniera apprezzabile la scelta del consumatore in relazione al costo effettivo del servizio. Inoltre, anche l'impossibilità di perfezionare l'acquisto di un biglietto aereo sul sito *internet* Ryanair con la specifica carta di credito indicata come esente da commissioni, è stata ritenuta condotta non rispondente a criteri di normale diligenza.

2. Con provvedimento n. 23613 del 30 maggio 2012, l'Autorità con riferimento alla medesima pratica di cui alla lettera *ii)*, accertava che il comportamento della società Ryanair Ltd, costituiva violazione della delibera del 15 giugno 2011, n. 22511. In particolare, dal 29 agosto 2011 (termine per la presentazione della relazione di ottemperanza) e fino alla data del 30 maggio 2012, 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*, continuavano a essere indicati al netto dell'onere economico derivante dalla commissione richiesta a titolo di tariffa amministrativa per pagamento con carta di credito che si aggiungeva al termine del processo di prenotazione, incrementando la tariffa inizialmente proposta ai consumatori.

3. Nel corso del citato procedimento di inottemperanza, Ryanair si è dichiarato disponibile a non scorporare dal prezzo del biglietto aereo proposto inizialmente al consumatore alcuni supplementi, quali la *web check in fee* e la tariffa amministrativa, applicati in fasi diverse e successive del processo di prenotazione eliminando, in tal modo, i profili di scorrettezza sanzionati con la delibera n. 22511 del 15 giugno 2011.

4. Nel corso del mese di maggio 2012 sono state implementate le misure proposte sia per ciò che concerne la *web check in fee* che per quanto riguarda le ulteriori voci di costo inevitabili e prevedibili che venivano presentate nel corso della procedura di prenotazione separatamente dalla tariffa (ad es. Tassa ETS Levy), mentre, in relazione alla tariffa amministrativa, il professionista si impegnavano a non scorporarla dal prezzo del biglietto a partire dal 1° dicembre 2012.

5. Sulla base delle rilevazioni effettuate in data 4 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 solo andata per la tratta Bologna Brindisi) risulta che la pratica ritenuta scorretta, di cui alla precedente lettera *ii)*, è ancora in essere.

6. In particolare, dagli accertamenti di ufficio risulta che al termine del processo di prenotazione Ryanair applica un supplemento, denominato "*Tassa carta di credito*", nel caso di pagamento con numerose carte di credito (Ryanair Mastercard, Ryanair Visa, Voucher prepagato 3V Visa, Master Card e Visa), di importo pari al 2% del prezzo del servizio di trasporto selezionato dal consumatore (cfr. successive immagini nn. 1 e 2).

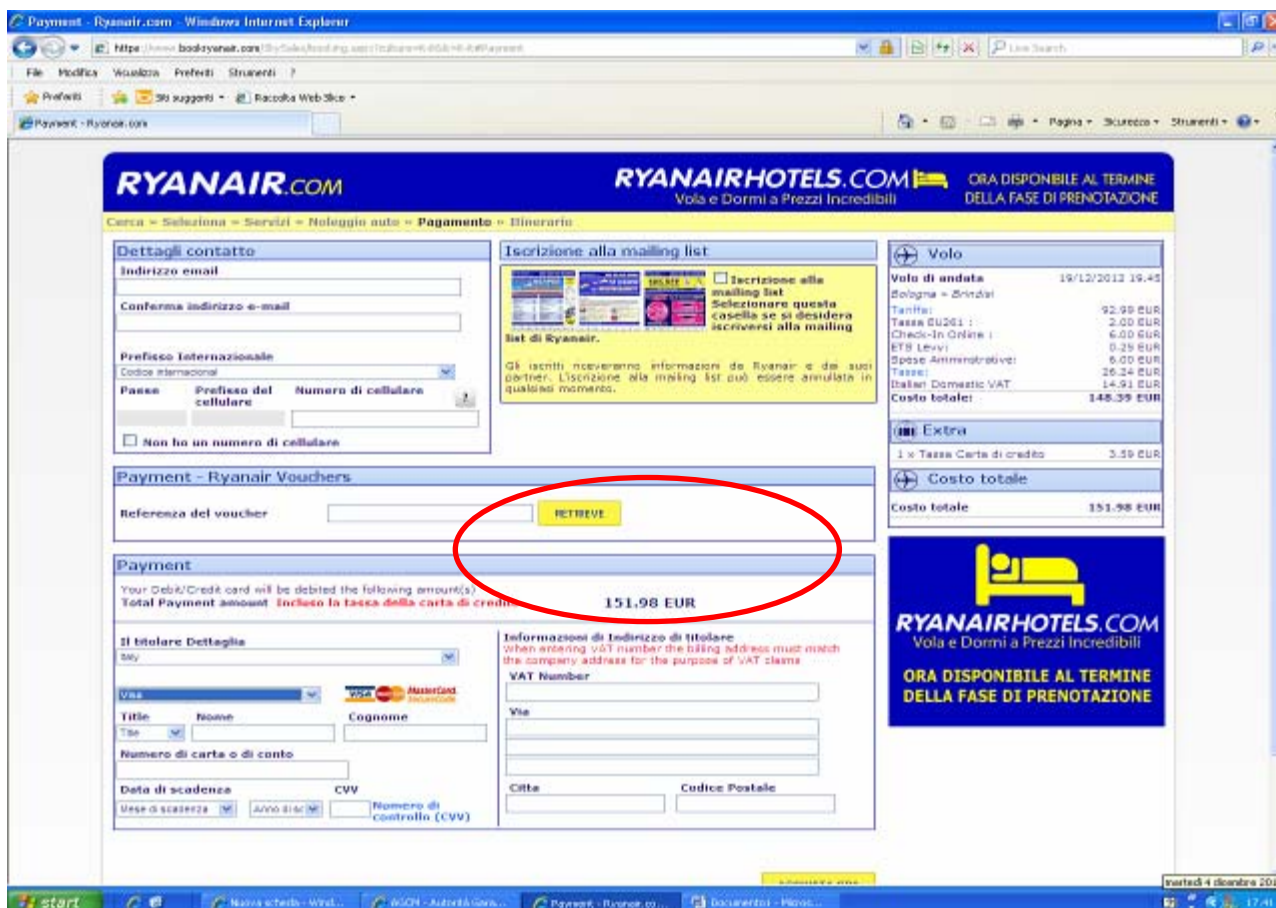
Immagine n. 1 – Prezzo proposto all'inizio del processo di prenotazione on line

The screenshot shows the Ryanair website interface in Italian. At the top, there's a navigation bar with 'Select - Ryanair.com'. Below it, a search bar and a 'Log Search' button. The main content area is titled 'Volo di andata da Bologna per Brindisi'. It displays a table of flight options for various dates in December 2012. The selected flight is for Monday, December 17th, with a price of 148.39 EUR. A red circle highlights the 'Totale' (Total) of 148.39 EUR, which includes a 2% credit card fee. The breakdown of the total price is as follows:

Item	Price (EUR)
Tariffa normale	148.39
Tassa BULG	3.00
Check-in Online	4.00
CTS Levy	0.25
Spese Amministrative	6.00
Tassa Italian Domestic	14.91
VAT	148.39
Totale	148.39

Below the table, there's a note: 'Le tariffe indicate non includono i costi e i supplementi opzionali. Per un elenco completo dei supplementi Ryanair, fare clic qui'. At the bottom, there are buttons for 'NUOVA RICERCA' and 'SCEGLI E CONTINUA'.

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



7. Solo in alcune ipotesi, il professionista indica all'inizio del processo di prenotazione contestualmente la tariffa piena, comprensiva della c.d. *Tassa carta di credito*, e quella scontata, applicata se il consumatore utilizza una delle carte di credito per le quali non è previsto il supplemento (Ryanair cash passport o Visa connect o Visa debit/Delta o Visa electron o Laser).

8. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo¹, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, nonché alla sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di reiterata inottemperanza alle deliberazioni dell'Autorità n. 22511, del 15 giugno 2011, e n. 23613 del 30 maggio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Ryanair Ltd la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per aver reiteratamente inottemperato alla delibera dell'Autorità n. 22511 del 15 giugno 2011;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo¹;

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Sergio Merlino;

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 Ryanair Ltd, 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;

¹ [Come modificato dall'art. 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135.]

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.

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, comma 2, 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
RobertoChieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella