

IP180 - VUELING AIRLINES-COMMISSIONI PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO

Provvedimento n. 24314

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 aprile 2013;

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);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 23394 del 14 marzo 2012, con cui l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale relativa alle modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti tramite il sito *internet* in lingua italiana (www.ticketes.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;

VISTA la propria delibera n. 24129 del 19 dicembre 2012, con cui l'Autorità ha contestato a Vueling la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 23394 del 14 marzo 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 23394 del 14 marzo 2012¹, notificato a Vueling in data 6 aprile 2012, l'Autorità ha deliberato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal professionista consistente nello scorporo dell'importo del cd. *credit card surcharge* dal prezzo dei biglietti aerei offerti sul proprio sito *internet* in lingua italiana (www.ticketes.vueling.com/IT/), sia nella *home page* che sul relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line*. La scorrettezza della pratica commerciale è stata sanzionata anche avuto riguardo alle modalità utilizzate per informare i consumatori sulla presenza di tale supplemento, le quali non rispondevano ai criteri di trasparenza e completezza informativa cui il professionista avrebbe dovuto attenersi nel promuovere le proprie offerte tariffarie.

2. La pratica contestata, infatti, non consentiva al consumatore di conoscere, sin dal primo contatto, 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, risultava contraria agli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo.

3. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

4. In data 4 giugno 2012 la società ha richiesto la proroga al 15 agosto 2012 del termine per ottemperare alla diffida di cui alla lettera a) del deliberato del provvedimento citato, originariamente fissato al 5 giugno 2012². L'Autorità ha accolto la richiesta di proroga, dandone riscontro al professionista con comunicazione del 10 luglio 2012³.

5. Non avendo il professionista fatto pervenire alcuna relazione entro il termine concordato, con comunicazione del 5 settembre 2012⁴, l'Autorità ha richiesto alla società di comunicare entro 10 giorni dal ricevimento della stessa le misure adottate al fine di ottemperare alla diffida disposta dalla lettera a) del deliberato del provvedimento.

6. Con nota pervenuta in data 21 settembre 2012⁵, Vueling ha comunicato che, a causa di problemi tecnici - dovuti alla migrazione ad un nuovo sistema di prenotazione *on line* gestito da una differente società - non era in grado di porre in essere le modifiche richieste se non nei mesi di gennaio/febbraio 2013, quindi ben oltre il termine inizialmente concesso e già prorogato dall'Autorità, a seguito della richiesta del professionista.

¹ [Pubblicato in Boll. n. 12/2012.]

² ["Vueling, nell'ottica di assoluta trasparenza e cooperazione da sempre mostrata nei confronti di codesta Autorità, conferma la propria disponibilità a porre in essere le azioni volte a dare ottemperanza alla diffida di cui al punto a) della citata delibera attraverso l'incorporazione del c.d. *credit card surcharge*, già indicato dalla Compagnia quale spesa di gestione amministrativa, nella tariffa di trasporto aereo di volta in volta applicata, la quale potrà dunque essere visualizzata dagli utenti come inclusiva del costo connesso al pagamento del servizio di trasporto aereo a mezzo carta di credito. (...) Al fine di poter ultimare l'implementazione delle suddette azioni sul proprio sito *internet*, Vueling formula istanza di proroga del termine di 60 (sessanta) giorni di cui al punto c) della delibera di codesta Autorità e dichiara, inoltre, di impegnarsi ad ultimare l'implementazione di cui sopra entro la data del 15 Agosto 2012, dandone evidenza a codesta Autorità, salva la propria disponibilità ad anticipare eventualmente tale termine ove ciò fosse realizzabile" Vd. doc. n. 1 (grassetto aggiunto).]

³ [Vd. doc. n. 3.]

⁴ [Vd. doc. n. 4.]

⁵ [Vd. doc. n. 5.]

7. Sulla base delle comunicazioni della società, nonché di nuove segnalazioni pervenute in data 30 novembre 2012 e 6 dicembre 2012, da parte, rispettivamente, di un consumatore e di un'associazione di consumatori⁶, e di rilevazioni effettuate in data 13 dicembre 2012, acquisite d'ufficio dall'Autorità in pari data⁷, è emersa la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento n. 23394 del 14 marzo 2012 sopra citato.

8. In particolare, dalle segnalazioni ricevute e dagli accertamenti svolti d'ufficio, è risultato che i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla *home page* del proprio sito *internet* in lingua italiana e quelli indicati all'inizio del processo di prenotazione *on line* presente nello stesso sito *web* continuavano ad essere indicati al netto dell'onere economico richiesto, solo al termine del processo di prenotazione, quale 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. Solo in un'ipotesi - carta di credito co-branded Visa Vueling, profilata per la clientela spagnola, analogamente a quanto già accertato nel provvedimento di chiusura del procedimento principale più volte richiamato - la tariffa indicata all'inizio del processo di prenotazione non veniva aumentata al momento del pagamento.

9. La pratica commerciale presentava, quindi, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato; pertanto, con provvedimento del 19 dicembre 2012, n. 24129⁸, notificato alla società in data 21 dicembre 2012, l'Autorità ha contestato a Vueling di aver violato la delibera del 14 marzo 2012, n. 23394.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

10. Nel corso dell'audizione tenutasi in data 17 gennaio 2013⁹, il rappresentante della compagnia ha illustrato la posizione di Vueling ribadendo la piena volontà della società di uniformarsi agli orientamenti espressi dall'Autorità e precisando che il mancato adeguamento al provvedimento del 14 marzo 2012 più volte citato è dipeso unicamente da difficoltà tecniche di migrazione ad un nuovo sistema di prenotazione e acquisto *on line* di biglietti aerei, gestito da una differente società, le quali hanno comportato un ritardo nell'adeguamento stesso.

11. Parimenti, in sede di audizione, Vueling ha affermato che la nuova versione del sito *internet* in corso di predisposizione da parte della società avrebbe previsto, fin dal primo contatto con il consumatore, l'indicazione di un prezzo complessivo comprendente il massimo onere connesso allo strumento di pagamento più costoso¹⁰. Il prezzo corrispondente alle altre modalità di pagamento, che consentono l'applicazione di una commissione per carta di credito o debito di entità minore o addirittura nulla per il consumatore, sarebbero state mostrate nel sito *internet* della società, sin dalla prima visualizzazione, sotto forma di sconto rispetto al prezzo connesso alla modalità di pagamento più costosa.

12. Il professionista nel corso dell'audizione si è impegnato a rendere operative tali nuove modalità di presentazione del prezzo sul proprio sistema di prenotazione e acquisto *on line* di biglietti aerei entro la fine del mese di marzo 2013.

13. Con comunicazione pervenuta il 3 aprile 2013¹¹, anticipata via posta elettronica il 29 marzo 2013, la compagnia ha successivamente fornito un'esemplificazione delle nuove modalità di presentazione del prezzo nel sistema di prenotazione e acquisto *on line* di biglietti aerei in corso di attuazione sul proprio sito *internet* in lingua italiana, dichiarando che le stesse sarebbero state operative entro i primi dieci giorni del mese di aprile 2013 (quindi con un ulteriore lieve ritardo rispetto alle dichiarazioni rese in audizione).

14. Tali modifiche, secondo quanto dichiarato dal professionista, comportano che *"il sito internet fornisce sin dalla prima pagina del booking process, segnatamente nel grid posizionato sul lato destro di tale pagina, immediata evidenza del prezzo finale del volo selezionato, comprensivo della spesa di gestione amministrativa per pagamento a mezzo carta di credito"*; *"il box presente all'interno del grid di cui sopra, denominato "pagamento con carta di credito/Paypal", risulta, inoltre, pre-selezionato. Cliccando, invece, sul sottostante box denominato "pagamento con carta bancomat -1,03€" appare il prezzo scontato di € 1,03 di cui l'utente può beneficiare qualora opti per il pagamento con carta di debito. Peraltro, evidenza di tale sconto viene, altresì, fornita all'utente nel box sovrastante, sempre all'interno del grid, denominato "Sconto con carta bancomat - 1,03€". Inoltre, sempre all'interno del grid, viene fornita all'utente chiara evidenza delle singole voci (inclusa la tariffa di trasporto) che concorrono a determinare il prezzo finale del volo selezionato"* (si veda la successiva immagine n.1, allegata alla comunicazione del professionista).

Immagine n. 1 – Fac-simile della prima pagina del processo di prenotazione *on line*

⁶ [Vd. docc. n. 6 e 7.]

⁷ [Vd. doc. n. 9.]

⁸ [Pubblicato in Boll. n. 51/12.]

⁹ [Cfr. verbale di audizione, doc. n. 14.]

¹⁰ [Tale massimo onere sarebbe previsto, secondo le dichiarazioni rese dalla società in sede di audizione, per transazioni effettuate con la carta di credito American Express.]

¹¹ [Vd. doc. n. 16.]

vueling

© Viaggio 2013 | Condizioni di uso del sito web | Condizioni della tariffa | Esigete gentilezza

produced by
NAVITABE

¹² [Vd. doc. n. 18.]

analogamente a quanto già accertato nel provvedimento citato – la tariffa indicata all’inizio del processo di prenotazione non veniva aumentata al momento del pagamento.

18. In particolare, il professionista è venuto meno all’impegno che aveva assunto e presentato all’Autorità a conclusione del procedimento principale di cessare definitivamente la pratica entro il 15 agosto 2012, richiedendo una proroga del termine indicato nello stesso provvedimento, ovvero il 5 giugno 2012. Priva di pregio è quindi la tesi, addotta dal professionista, per cui il ritardo nell’adeguamento sarebbe giustificato dalle difficoltà tecniche di migrazione ad un nuovo sistema di prenotazione e acquisto *on line* di biglietti aerei, atteso che tali difficoltà tecniche non sono state in alcun modo documentate e considerando che il lasso di tempo intercorso tra la notifica del provvedimento principale (6 aprile 2012) e tale termine (15 agosto 2012), pari a più di quattro mesi, risultava già ampiamente sufficiente per porre in essere le dovute iniziative volte alla definitiva cessazione della pratica commerciale scorretta.

19. Rileva in particolare la circostanza per cui il termine del 15 agosto per la definitiva cessazione della pratica è stato indicato dalla stessa società e da questa addirittura presentato come cautelativo, essendosi impegnata ad *“ultimare l’implementazione di cui sopra entro la data del 15 Agosto 2012, dandone evidenza a codesta Autorità, salva la propria disponibilità ad anticipare eventualmente tale termine ove ciò fosse realizzabile”*.

20. Anche con riferimento alle modifiche da ultimo presentate, si ritiene che alcuni dei profili di scorrettezza accertati nel procedimento principale e oggetto del presente procedimento di inottemperanza sussistano ancora. In particolare, pur avendo la società provveduto a far data dal 4 aprile 2013 ad eliminare dalla *home page* del proprio sito *internet* in lingua italiana la griglia delle offerte speciali indicanti prezzi diversi da quelli successivamente proposti nel processo di prenotazione, così come affermato nella propria comunicazione del 3 aprile 2013¹³, le modifiche apportate a far data dal 10 aprile 2013 alle modalità di presentazione del prezzo nel processo di prenotazione e acquisto *on line* di biglietti aerei sul medesimo sito *internet* non risultano ancora rispondenti alle indicazioni più volte formulate dall’Autorità.

21. Infatti, se è vero che *“il sito internet fornisce sin dalla prima pagina del booking process, segnatamente nel grid posizionato sul lato destro di tale pagina, immediata evidenza del prezzo finale del volo selezionato, comprensivo della spesa di gestione amministrativa per pagamento a mezzo carta di credito”*, come affermato dalla Parte, lo stesso principio di comprensione nel prezzo inizialmente presentato al consumatore di tutte le voci che concorrono a determinare il prezzo finale del volo selezionato, inclusa la spesa di gestione amministrativa per pagamento a mezzo di carta di credito, non appare ugualmente declinato nella tabella di presentazione delle varie opzioni di prezzo, dove il consumatore è chiamato ad effettuare la scelta tariffaria e che compare in primo piano nella medesima pagina del processo di prenotazione, come risulta dalla successiva immagine n. 2. Il prezzo presentato in questa tabella non risulta inclusivo né delle spese ulteriori associate al pagamento con carta di credito, né di un ulteriore onere aggiuntivo pari a 5 euro qualificato come “Spese di gestione”, addebitato quale che sia la modalità di pagamento utilizzata¹⁴.

Immagine n. 2 – Prima pagina del processo di prenotazione *on line* acquisita in data 11 aprile 2013 (pagamento con carta di credito/PayPal)

¹³ [Nonostante nella *home page* sia ancora presente un’indicazione generica di offerte in promozione “Questa primavera preparati a spiccare il volo. 508.000 posti a partire da 36,99€”.]

¹⁴ [Su tale specifico aspetto, ovvero la mancata inclusione nel prezzo mostrato nella tabella centrale di presentazione delle “Spese di gestione” associate a qualsiasi modalità di pagamento a pari a 5 euro, le schermate acquisite differiscono da quella presentata dal professionista nella propria memoria del 3 aprile 2013, e allegata precedentemente quale immagine n.1 (in quel caso tale onere era incluso nel prezzo mostrato nella tabella centrale, mentre rimaneva comunque escluso l’ulteriore supplemento relativo al pagamento con carta di credito).]

Roma - Malaga

LUG AGO AGO AGO AGO AGO AGO

Mar 31 69,99€ Gio 1 123,33€ Ven 2 122,40€ Sab 3 122,47€ Dom 4 123,33€ Lun 5 123,33€ Mar 6 94,14€

Visualizza tutto il mese

Accedi

Non dimenticate la password

Il tuo programma di viaggio

Málaga

I tuoi voli:

Andata: 03/08/2013

Partenza: Roma 15:30

Arrivo: Málaga 18:15

Tariffa Basic:

1 Adulto: € 91,10€ 91,10€

Tassa: 1 x 30,80€ 30,80€

Totale voli: 121,90€

Visualizza informazioni sui voli [1]

Spese di gestione: 1 x 5,00€

Sconto con carta Bancomat: - 3,64€

Pagamento con carta di credito/PayPal*

Pagamento con carta Bancomat - 3,64€

Prezzo finale: 138,60€

Tariffa	Prezzo	Prezzo	Prezzo
Tariffa Optima	149,99€	219,99€	
Tariffa Basic	172,60€	215,33€	419,69€
Tariffa Optima	172,60€	215,33€	419,69€
Tariffa Basic	192,60€	240,33€	419,69€
Tariffa Optima	192,60€	240,33€	419,69€
Tariffa Basic	142,42€	180,60€	419,69€

22. Anche nel caso di pagamento con Bancomat/Carta di debito il prezzo indicato nella tabella dove il consumatore effettua la selezione della tariffa non risulta comprensivo del supplemento denominato spese di gestione addebitato nel prezzo finale (cfr. immagine n. 3).

Immagine n. 3 – Prima pagina del processo di prenotazione on line acquisita in data 11 aprile 2013 (pagamento con carta bancomat)

Roma - Malaga

Visualizza tutti il mese

Mar 31: 99,99€ | Gio 1: 122,33€ | Ven 2: 130,42€ | **Sab 3: 122,42€** | Dom 4: 130,57€ | Lun 5: 132,30€ | Mar 6: 94,34€

Conferma la tariffa

Tariffa Basic | **Tariffa Optima** | **Tariffa Excellence**

Tariffa Optima - Comprende assegnazione del posto, bagaglio del peso massimo di 23 kg e servizio di antipasto volo. Viaggio più comodamente!

Roma (FCO): 15.30 Malaga (AGP): 18.15 Visualizza dettagli	122,42€	149,99€	219,99€
Volo con scalo - 1 scalo Roma (FCO): 07.15 Malaga (AGP): 15.40 Visualizza dettagli	172,60€	215,33€	419,69€
Volo con scalo - 1 scalo Roma (FCO): 07.15 Malaga (AGP): 17.35 Visualizza dettagli	172,60€	215,33€	419,69€
Volo con scalo - 1 scalo Roma (FCO): 10.10 Malaga (AGP): 15.40 Visualizza dettagli	192,60€	240,33€	419,69€
Volo con scalo - 1 scalo Roma (FCO): 10.10 Malaga (AGP): 17.35 Visualizza dettagli	192,60€	240,33€	419,69€
Volo con scalo - 1 scalo Roma (FCO): 20.50 Malaga (AGP): 08.50	142,42€	180,60€	419,69€

Il tuo programma di viaggio

Malaga

I tuoi voli:

Andata: 03/08/2013
Partenza: Roma 15.30
Arrivo: Malaga 18.15

☐ Tariffa Basic:
1 Adulto: 122,10€ 91,10€
Tasse: 1 x 38,81€ 38,81€

Totale voli: 129,99€

[Visualizza informazioni sui voli](#)

Spese di gestione: 1 x 5,00€

☐ Pagamento con carta di credito PayPal + 3,64€
☒ Pagamento con carta bancomat

Prezzo finale tutto incluso

Prezzo finale: 134,09€

[Cambia valuta](#)

[Modifica la tua ricerca](#)

giovedì 11 aprile 2013

23. Peraltro, come evidente dalle schermate precedenti, l'importo ulteriore addebitato nel caso di pagamento con carta di credito/Paypal non è sempre pari ad 1,03 euro, come sembrava evincersi dalle dichiarazioni rese dal professionista nella sua memoria del 3 aprile 2013, ma al contrario varia al variare della tariffa del volo selezionato (risultando in particolare circa pari al 2/3% del prezzo finale addebitato in caso di pagamento con carta bancomat).

24. In conclusione, da quanto illustrato emerge il disallineamento rispetto a quanto più volte dichiarato dalla società, in primo luogo nella comunicazione del 4 giugno 2012 e successivamente nel corso dell'audizione del 17 gennaio 2013, di mostrare al consumatore fin dal primo contatto il prezzo che comprenda il massimo onere di gestione associato alla modalità di pagamento più costosa, coerentemente al principio espresso dall'Autorità per cui la prima indicazione di prezzo del biglietto aereo deve sempre essere fornita ai consumatori inclusiva di ogni voce di costo prevedibile e non evitabile (come nel caso delle spese di gestione associate al pagamento con carta di credito).

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

25. Ai sensi del 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, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

26. 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.

27. Per quanto concerne l'importanza del professionista, si tratta di uno dei principali vettori *low cost* europei e tra le prime compagnie nel mercato italiano.

28. Con riferimento alla durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge la reiterazione della pratica contestata nella delibera del 14 marzo 2012, n. 23394 dal 15 agosto 2012 e fino alla data di adozione del presente provvedimento. In particolare, fino al 4 aprile 2013, quindi per oltre sette mesi, il professionista ha reiterato esattamente la condotta contestata nel citato provvedimento. Inoltre, l'impresa risulta ancora parzialmente inottemperante, in quanto le modifiche apportate al sistema di prenotazione appaiono insufficienti a rimuovere del tutto i profili contestati.

29. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Vueling una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 € (cinquantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Vueling Airlines S.A., consistito nell'aver violato la delibera del 14 marzo 2012, n. 23394, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare alla società Vueling Airlines S.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila 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