

IP350 - BLUE PANORAMA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Provvedimento n. 29897

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 novembre 2021;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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 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, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione dell'8 ottobre 2020, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti della società Blue Panorama S.p.A. per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 16 febbraio 2021, n. 28583, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS11843 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Blue Panorama S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Blue Panorama S.p.A. (di seguito anche la Società, oppure il "Professionista") è una società che opera quale vettore *low cost* nel settore del trasporto aereo nelle rotte nazionali ed europee.

II. IL PROVVEDIMENTO DI ACCOGLIMENTO DEGLI IMPEGNI DEL 16 FEBBRAIO 2021, N. 28583

2. In data 24 settembre 2020, l'Autorità avviava il procedimento PS11843 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, allo scopo di accertare, tra l'altro, l'esistenza di condotte - poste in essere successivamente al 3 giugno 2020 - consistenti nella diffusione di informazioni scorrette e omissive, rese in fase di cancellazione dei voli, in ordine alla motivazione adottata per giustificare tali cancellazioni nonché, in relazione al rimborso dei relativi biglietti e agli ostacoli posti in essere dal professionista nel riconoscimento del rimborso in denaro e nelle modalità di utilizzo del *voucher*.

3. Con il provvedimento del 16 febbraio 2021, n. 28583 (di seguito anche il "Provvedimento"), l'Autorità rendeva obbligatori gli impegni presentati dal professionista in data 9 novembre 2020, che prevedevano misure volte a sanare le carenze informative e le condotte contestate in sede di avvio¹.

¹ [Gli impegni consistevano in:

a) invio di comunicazioni individuali a tutti i passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito internet italiano di Blue Panorama che abbiano acquistato biglietti relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno e che non risultino avere ancora esercitato alcuna opzione al riguardo. La comunicazione reca, altresì, l'indicazione di tutti i canali gratuiti a disposizione del passeggero per l'esercizio dell'opzione consistente nel rimborso del biglietto, nonché del link alla pagina del sito internet di Blue Panorama <https://www.blue-panorama.com/it/static-page/cancel-re:fund>, denominata "Variazioni, cancellazioni e rimborsi". Misura da implementare entro trenta giorni dal provvedimento dell'Autorità.

b) invio di comunicazioni individuali a tutti i passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito internet italiano di Blue Panorama che abbiano acquistato biglietti relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno che abbiano accettato come ristoro un voucher, che non lo abbiano ancora utilizzato, per offrire loro l'opportunità di ricevere in luogo di esso un rimborso pecuniario. Nella comunicazione sono riportati tutti i canali gratuiti a disposizione del passeggero per l'esercizio dell'opzione consistente nel rimborso del biglietto, nonché del link alla pagina del sito internet di Blue Panorama <https://www.blue-panorama.com/it/static-page/cancel-re:fund>, denominata "Variazioni, cancellazioni e rimborsi". Misura da implementare entro trenta giorni dal provvedimento dell'Autorità.

c) diffusione di apposito comunicato stampa, come da testo qui di seguito riportato che sarà inviato ai principali media nazionali, oltre ad essere pubblicato sul sito internet della Compagnia. Misura da implementare entro quindici giorni dal provvedimento dell'Autorità.

d) i soggetti destinatari degli impegni di cui alle lettere a) e b) e delle suddette dichiarazioni è costituita dai passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito internet italiano di Blue Panorama;

e) le richieste di rimborso provenienti dai passeggeri destinatari delle comunicazioni individuali di cui sopra verranno automaticamente prese in carico dal vettore e definite nel minor tempo possibile in conformità alle previsioni del Regolamento (CE) n. 261/2004 (sette giorni);

III. LE ULTERIORI SEGNALAZIONI RICEVUTE

4. Con richieste di intervento pervenute nel periodo compreso tra il mese di agosto ed il mese di ottobre 2021, diversi consumatori hanno segnalato che, a distanza di mesi dalla richiesta di rimborso monetario del *voucher* presentata al vettore e nonostante il formale accoglimento della stessa, non sarebbe stato ancora effettuato l'accredito dell'importo².

IV. VALUTAZIONI

5. Dall'insieme degli elementi acquisiti e sopra descritti, emergerebbe, dunque, il mancato rispetto, da parte della società Blue Panorama Airlines S.p.A., degli impegni assunti e resi vincolanti con il provvedimento dell'Autorità del 16 febbraio 2021, n. 28583.

6. Ricorrono, pertanto, 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 5.000.000 di euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti descritti potrebbero integrare una fattispecie di mancato rispetto degli impegni assunti e resi obbligatori nei confronti della società Blue Panorama Airlines S.p.A. con la delibera dell'Autorità n. 28583 del 16 febbraio 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Blue Panorama Airlines S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS11843 e resi obbligatori con la delibera dell'Autorità del 16 febbraio 2021, n. 28583;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Maria Laura Altavista;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Settoriale A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti del professionista, 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.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Blue Panorama S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche della società per le quali dovevano valere gli impegni assunti nel procedimento PS11843 nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

f) il termine entro cui i passeggeri potranno chiedere l'emissione di un voucher, con le caratteristiche della Legge 17 luglio 2020, n. 7, è esteso dal 31 dicembre 2020 (termine, quest'ultimo, già di per sé di miglior favore rispetto a quello del 30 settembre fissato ex lege) sino a tutto il 30 giugno 2021.]

² *[Cfr. segnalazioni prot. n. 58558 del 13/7/21, prot. n. 69115 del 3/9/21 e prot. n. 7733 dell'11/10/21 nonché segnalazione del Movimento Consumatori prot. n. 77869 del 18/10/21.]*