

PS12272 - TICKETBANDE-COMMISSIONI

Provvedimento n. 30380

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 novembre 2022;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "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 discriminazione e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento) adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 16 febbraio 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12272 nei confronti di TICKETBANDE B.V.;

VISTA la comunicazione del 6 luglio 2022 con la quale, ai sensi dell'articolo 27, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, è stata disposta l'integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento;

VISTA la propria decisione del 4 agosto 2022 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie;

VISTA la propria decisione del 2 novembre 2022 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga al 25 novembre 2022 del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. TICKETBANDE B.V. (di seguito anche TICKETBANDE) in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo. Il professionista opera nell'offerta secondaria e vendita online di biglietti per spettacoli, manifestazioni e gare sportive ed eventi culturali, nonché nella vendita di servizi turistici collegati.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne:

A) la previsione e l'applicazione di maggiorazioni di prezzo a seconda dello strumento di pagamento prescelto dal consumatore per l'acquisto, attraverso il sito www.ticketbande.it, di biglietti e servizi collegati;

B) l'indicazione di un foro localizzato in Olanda come unico foro competente per la risoluzione di controversie con i consumatori.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

1. L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹, è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12272 volto a verificare la sussistenza di condotte in possibile violazione degli articoli 62 e 66-bis del Codice del Consumo.

4. In data 9 giugno 2022 è stata inviata al professionista una richiesta di informazioni².

5. In data 6 luglio 2022 è stata comunicata alla Parte l'estensione oggettiva del procedimento istruttorio relativamente all'applicazione di un supplemento di prezzo, già contestata nella comunicazione di avvio con riferimento alla carta di credito "AMEX – American Express", anche in relazione ai pagamenti effettuati con altri strumenti di pagamento, ossia la carta di credito VISA o Mastercard e lo strumento di pagamento "sofort überweisung"³.

6. Il 28 luglio 2022 il professionista ha trasmesso una memoria difensiva e ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento⁴.

7. In data 4 agosto 2022 è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento⁵.

¹ [Cfr. rilievi effettuato d'ufficio acquisiti in data 19 gennaio 2022.]

² [Richiesta di informazioni del 9 giugno 2022, prot. 46781.]

³ [Comunicazione di integrazione oggettiva del procedimento del 6 luglio 2022, prot. 52615.]

⁴ [Memoria di TICKETBANDE B.V. pervenuta in data 28 luglio 2022 prot. 59193.]

⁵ [Comunicazione di proroga del termine di conclusione del procedimento inviata in data 4 agosto 2022 prot.61032.]

8. Il 20 settembre 2022 è stata inviata alla Parte la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁶.

9. In data 17 ottobre 2022 è pervenuta una comunicazione difensiva del professionista⁷.

2. Le evidenze acquisite

10. Effettuando una simulazione d'acquisto sul sito *www.ticketbande.it* si apriva una pagina in cui erano riportati la denominazione dello spettacolo/manifestazione (ad esempio "concerto di..."), la data e l'orario, il prezzo del biglietto e un *menu* a tendina dove era possibile indicare il numero di biglietti da acquistare. Tramite il tasto "avanti", si apriva una schermata ove l'acquirente inseriva i propri riferimenti e, subito dopo, una pagina *web* dove erano indicati i costi di consegna.

Proseguendo nel processo di acquisto, il potenziale acquirente perveniva a una schermata dedicata alle "modalità di pagamento" dove era indicata l'applicazione di una commissione aggiuntiva, variabile a seconda dello strumento prescelto, per i pagamenti effettuati con modalità diverse dall'"E-banking" (versamento dell'importo richiesto dal professionista tramite posta o istituto bancario).

Per il pagamento tramite carta di credito ("VISA", o "Mastercard" o "AMEX" - American Express) era stabilita una commissione pari al 2%⁸; per il pagamento *on line* tramite "sofort überweisung" era prevista una commissione pari all'1%⁹.

11. Da una simulazione d'acquisto effettuata il 25 maggio 2022¹⁰ risultava che per nessuno dei metodi di pagamento previsti veniva indicato un costo connesso al suo utilizzo e che nessun supplemento era applicato per l'uso della carta "AMEX American Express"; tuttavia nella medesima rilevazione era ancora presente sul sito del professionista¹¹, nella pagina dedicata alle "modalità di pagamento", la previsione di commissioni per l'uso di strumenti di pagamento.

12. Il successivo 17 ottobre 2022, nella predetta pagina "modalità di pagamento" non era più indicata la previsione di commissioni addizionali connesse all'utilizzo di strumenti di pagamento.

13. Infine, nella sezione "Clausole finali" dei "Termini e condizioni generali di contratto", è stabilito che, in caso di controversie, il foro competente è quello di Zuid Limburg situato in Olanda. In tale sezione delle condizioni generali è altresì previsto quanto segue: "Ci riserviamo altresì di coinvolgere altre corti competenti che hanno giurisdizione in base a EuGYU"¹².

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

14. Nella memoria pervenuta in data 28 luglio 2022, il professionista ha dichiarato di aver cessato di applicare supplementi per l'uso delle carte di credito Visa e Mastercard già dal 2018.

Il professionista ha inoltre sostenuto che l'applicazione delle commissioni per il pagamento con carta AMEX American Express sarebbe cessata dopo la ricezione della comunicazione di avvio.

Al riguardo il professionista ha prodotto un elenco¹³ di consumatori che hanno effettuato acquisti tramite carta di credito a partire dal 2013 (e non dal 2011 come affermato nella memoria).

15. Con comunicazione trasmessa via *mail* in data 17 ottobre 2022, il professionista ha ribadito di non applicare alcun supplemento in relazione all'acquisto di biglietti sul sito *www.ticketbande.it* e che la previsione di commissioni addizionali indicata nella pagina *web* "modalità di pagamento" sarebbe derivata dal mancato aggiornamento della stessa pagina.

V. PARERE DELL'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

16. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente procedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 5 ottobre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 7 novembre 2022¹⁴ la suddetta Autorità, rilevato che il messaggio oggetto di contestazione è stato diffuso da TICKETBANDE B.V. attraverso la rete *internet*, ha precisato che il *web* rappresenta un

⁶ [Comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria inviata il 20 settembre 2022, prot. 71017.]

⁷ [Comunicazione di TICKETBANDE B.V. pervenuta in data 17 ottobre 2022 prot. 78048.]

⁸ [Cfr. rilievi effettuati d'ufficio acquisiti in data 19 gennaio 2022 e 7 settembre 2022.]

⁹ [Cfr. rilievi effettuati d'ufficio acquisiti in data 19 gennaio 2022 e 7 settembre 2022.]

¹⁰ [Cfr. rilievi effettuati d'ufficio in data 25 maggio 2022, acquisiti al fascicolo in data 13/9/2022.]

¹¹ [Cfr. rilievi effettuati d'ufficio acquisiti in data 25 maggio 2022, 7 settembre 2022 e 16 ottobre 2022.]

¹² [Nella stessa sezione è indicato che per "EuGYU" si intende: "European Civil Jurisdiction Convention on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgements in Civil and Commercial Matters".]

¹³ [Cfr. allegato alla memoria prot. 59193 del 28 luglio 2022.]

¹⁴ [Cfr. prot. 86001 del 7 novembre 2022.]

mezzo di comunicazione idoneo a raggiungere e influenzare significativamente i comportamenti commerciali di un numero rilevante di consumatori, producendo così un significativo impatto sulle loro decisioni commerciali.

VI. VALUTAZIONI

17. Il procedimento in esame concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere da TICKETBANDE B.V. nell'ambito della propria attività di vendita *online* di biglietti per eventi e servizi turistici collegati.

In particolare, le condotte poste in essere dal professionista integrano due distinte violazioni del Codice del Consumo, consistenti:

A) nella previsione e applicazione di maggiorazioni di prezzo a seconda dello strumento di pagamento prescelto nell'ambito della vendita *on line* di biglietti per eventi e servizi connessi tramite il sito www.ticketbande.it;

B) nell'indicazione, all'interno della sezione "*Clausole finali*" dei "*Termini e condizioni generali di contratto*", presente sul sito aziendale, di un foro localizzato in Olanda come unico foro competente per la risoluzione di controversie con i consumatori.

Condotta A) La previsione e applicazione di commissioni aggiuntive per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento

18. Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento risulta l'applicazione di un supplemento pari al 2% per acquisti effettuati sul sito www.ticketbande.it tramite carta "AMEX American Express" nonché la previsione di costi - nella sezione del medesimo sito aziendale espressamente dedicata alle modalità di pagamento - per l'uso di determinati strumenti di pagamento (la stessa "AMEX - American Express", le carte di credito "VISA" e "Mastercard", i pagamenti *on line* tramite "*sofort überweisung*").

19. Tale condotta integra una violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo in quanto l'addebito di costi ulteriori in caso di pagamento con carta di credito o "*sofort überweisung*" impone ai consumatori spese supplementari direttamente connesse all'uso di detti strumenti di pagamento.

Il divieto di cui all'articolo 62 è da ritenersi assoluto, in quanto nel recepire la Direttiva (UE) 2015/2366, c.d. "PSD2", il legislatore italiano non ha previsto eccezioni a tale divieto¹¹⁵.

20. Le affermazioni del professionista secondo cui l'applicazione della commissione aggiuntiva per l'uso delle carte di credito Visa e Mastercard sarebbe cessata già nel 2018 e per la carta AMEX subito dopo la ricezione della comunicazione di avvio, risulta contraddetta dalla previsione sul sito aziendale, fino al 16 ottobre 2022, di una commissione aggiuntiva, variabile a seconda dello strumento prescelto, per i pagamenti diversi dall' "E-banking" (versamento dell'importo tramite posta o istituto bancario). La suddetta previsione configura di per sé una violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo e, peraltro, la documentazione prodotta dal professionista per dimostrare l'interruzione della condotta contestata, si risolve in un mero elenco riportante i prezzi pagati a partire dal 2013 dagli acquirenti tramite carta di credito, inadeguato a provare l'applicazione o meno della commissione aggiuntiva, non consentendo di verificare il costo dell'evento scelto dal consumatore.

Condotta B) La previsione di un Foro diverso da quello di residenza del consumatore

21. Nei "*termini e condizioni generali di contratto*" è riportata una previsione volta a imporre per la risoluzione di eventuali controversie la competenza esclusiva di un Foro olandese, in deroga a quello di residenza del consumatore. Tale disposizione, che ostacola l'esercizio dei diritti dei consumatori italiani, risulta in violazione dell'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo.

22. In conclusione, le due condotte oggetto del procedimento in esame, consistenti nella previsione e applicazione di maggiorazioni di prezzo a seconda dello strumento di pagamento prescelto, nonché nell'indicazione di un foro localizzato in Olanda come unico foro competente per la risoluzione di controversie con i consumatori, integrano, rispettivamente, violazioni degli articoli 62 e 66-*bis* del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

23. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, richiamato dall'articolo 66 del medesimo Codice, con il provvedimento che accerta l'illiceità della condotta in violazione degli artt. 45 e ss. del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

24. In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, come nel caso in esame, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 6232 del 15 ottobre 2020).

¹ [5 L'articolo 2, comma 3, lettera d), del d.lgs. 218/17- che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (cd. PSD2, che ha abrogato la direttiva 2007/64/CE - cd. PSD) - ha riformulato l'articolo 3, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, già richiamato nell'articolo 62 del CdC, ponendo un divieto assoluto di payment card surcharge: "Il beneficiario non può applicare a carico del pagatore spese relative all'utilizzo di strumenti di pagamento".]

25. 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, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

Condotta A)

26. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto che la realizzazione della condotta attraverso *internet* la rende suscettibile di raggiungere un numero potenzialmente illimitato di consumatori.

La gravità della violazione va inoltre correlata all'importanza del professionista, che si pone tra i principali operatori del settore della vendita *on line* di biglietti per eventi musicali, sportivi e culturali a livello internazionale.

27. Riguardo alla durata violazione, dagli elementi acquisiti in atti risulta che, relativamente all'applicazione di una commissione per l'impiego della carta di credito "AMEX American Express", la stessa è stata posta in essere dal 2018 e fino al mese di maggio 2022, mentre la previsione di commissioni per l'uso di strumenti di pagamento è stata presente nella pagina "*modalità di pagamento*" del sito fino al 16 ottobre 2022¹⁶.

28. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile per la condotta A) a TICKETBANDE B.V., nella misura di 30.000 € (trentamila euro).

Condotta B)

29. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto che l'imposizione esclusiva di un Foro olandese per la risoluzione di eventuali controversie è suscettibile di limitare in modo sostanziale l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori italiani nei confronti del professionista.

30. Riguardo alla durata violazione, risulta che la stessa è stata posta in essere quantomeno dal gennaio 2022 ed è attualmente in corso¹⁷.

31. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile per la condotta B) a TICKETBANDE B.V., nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta sub A), consistente nella previsione e applicazione di costi per l'uso di determinati strumenti di pagamento, risulta in violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta sub B), consistente nella previsione di un Foro diverso da quello di residenza del consumatore per la risoluzione di eventuali controversie, risulta in violazione dell'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo.

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II), sub A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società TICKETBANDE B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta in violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo;

b) che la condotta descritta al punto II), sub B) del presente provvedimento, posta in essere dalla società TICKETBANDE B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta in violazione dell'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo;

c) di irrogare alla società TICKETBANDE B.V., in relazione alla violazione di cui al punto II), lettera A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 € (trentamila euro);

d) di irrogare alla società TICKETBANDE B.V., in relazione alla violazione di cui al punto II), lettera B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro);

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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

¹⁶ [Cfr. acquisizioni effettuate in data 25 maggio, 7 settembre e 16 ottobre 2022.]

¹⁷ [Cfr. acquisizioni effettuate in data 19 gennaio 2022 e in data 16 ottobre 2022.]

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli