

PS12431 - HELIMONTBLANC ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA

Provvedimento n. 30566

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 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 discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 24 ottobre 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12431 nei confronti della società Helimontblanc S.r.l.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 9 dicembre 2022, con la quale la società Helimontblanc S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Helimontblanc S.r.l. (di seguito "Helimontblanc") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo.

Helimontblanc è una società che opera nel settore dei lavori aerei, offrendo servizi elicotteristici a fini turistici e commerciali.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le informazioni diffuse tramite il sito *internet* www.helimontblanc.it in relazione ai servizi di trasporto offerti anche ai consumatori con gli elicotteri. In particolare, nella *home page* del menzionato sito, il professionista affermava di svolgere "*voli panoramici - Valle d'Aosta*", attività di "*helitaxi - trasporto passeggeri*" e "*lavoro aereo - trasporto merci ecc.*", di "*essere in grado di fornire qualsiasi tipo di servizio aereo*" e di avere "*collaborazioni sia tecniche che commerciali con diverse aziende Leader del settore elicotteristico*".

La pratica in ipotesi scorretta consisterebbe nel pubblicizzare servizi di trasporto di persone con elicotteri, inducendo i consumatori a ritenere che il professionista sia direttamente abilitato a svolgerli, mentre in realtà quest'ultimo non sarebbe in possesso dei titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹, in data 24 ottobre 2022 è stato avviato, ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lett. f), 22 e 23, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12431 nei confronti di Helimontblanc S.r.l., in relazione alla possibile ingannevolezza e omissività delle informazioni diffuse sul sito *internet* del professionista, in quanto idonee ad indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbe preso.

In particolare, dal riscontro fornito dall'ENAC² ad esito della richiesta di informazioni del 14 giugno 2022³ è risultato che il professionista non possiede i titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

4. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta il 15 novembre 2022.

5. In data 9 dicembre 2022, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

6. In data 1° febbraio 2023 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, in relazione alla quale il professionista ha presentato la propria memoria finale il successivo 2 febbraio.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

7. Come sopra indicato, il professionista ha presentato una proposta di impegni in data 9 dicembre 2022.

¹ [Cfr. doc. 7 del fascicolo istruttorio.]

² [Cfr. doc. n. 5 del fascicolo istruttorio.]

³ [Cfr. doc. n. 3 del fascicolo istruttorio.]

8. Nella propria memoria, il professionista ha dichiarato di avvalersi di un soggetto terzo autorizzato per la prestazione dei servizi pubblicizzati sul sito e di inserire già nei preventivi trasmessi ai potenziali clienti la dicitura "Operated By Star Work Sky s.a.s. ENAC-IT.AOC.071". Inoltre, a seguito dell'avvio del procedimento, la richiamata informazione è stata inserita pure nell'home page e in altre pagine del sito di Helimontblanc⁴.

Tramite gli impegni, Helimontblanc, si è vincolata a mantenere detta dicitura sia nel sito, sia nei preventivi e nelle comunicazioni trasmesse ai potenziali clienti, senza limiti di tempo ovvero finché offrirà al pubblico i servizi secondo questa modalità. Qualora le richiamate modalità dovessero cambiare, il professionista si impegna ad adottare le misure occorrenti per evitare che i consumatori possano fraintendere la natura dei servizi offerti.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

9. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 14 febbraio 2023, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

10. Nel parere pervenuto in data 10 marzo 2023, la suddetta Autorità ha espresso le proprie valutazioni con riferimento all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

11. Nel parere, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che il mezzo *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente i consumatori.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

12. Il presente procedimento riguarda l'offerta di servizi turistici e di trasporto tramite elicotteri con riferimento all'informazione ai consumatori in merito alle qualifiche dei soggetti che effettivamente prestano i servizi di volo offerti e al possesso dei relativi titoli abilitativi. Si tratta di voli in elicottero soggetti tanto alle normative sul rilascio delle relative licenze, quanto a quelle sulla sicurezza, che sono particolarmente stringenti e prevedono controlli periodici da parte dell'ENAC, ente che ha il compito, tra gli altri, del rilascio dei certificati di Operatore Aereo e dei relativi controlli sulla sicurezza.

13. Ciò premesso, gli impegni presentati dal professionista appaiono idonei a risolvere le criticità rilevate sul sito con l'avvio del procedimento istruttorio, in modo da offrire ai destinatari dei servizi un'informazione corretta.

Nello specifico, gli impegni consentono di informare il consumatore già dalla *home page* del sito delle qualifiche dell'operatore - di cui è espressamente citato il nominativo e il numero di autorizzazione - che concretamente svolgerà i servizi di volo pubblicizzati. Inoltre, tale informazione è ribadita nella successiva fase del rapporto di consumo, essendo inserita pure nei preventivi e nelle comunicazioni trasmesse ai potenziali clienti.

14. Gli impegni, dunque, appaiono idonei a chiarire al consumatore, fin dal primo contatto con il professionista, le qualifiche del soggetto autorizzato che concretamente svolgerà i servizi di volo; inoltre, detta informazione è ribadita nella successiva fase del rapporto di consumo.

15. Gli impegni consentono dunque di migliorare significativamente sia le informazioni in merito all'offerta commerciale di voli turistici in elicottero proposte sul sito del professionista, sia quella resa prima della prestazione del servizio pubblicizzato.

16. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Helimontblanc S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Helimontblanc S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, nei confronti della società Helimontblanc S.r.l., gli impegni dalla stessa presentati in data 9 dicembre 2022, come descritti nel formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a) del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

⁴ [Cfr. le rilevazioni effettuate sul sito del professionista (docc. nn. 15 e 16 del fascicolo istruttorio).]

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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