

PS12390 - E-DREAMS - DISDETTA DEL SERVIZIO PRIME

Provvedimento n. 30672

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 giugno 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, 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 22 settembre 2022, con la quale è stato comunicato alla società Vacaciones eDreams SL l'avvio del procedimento istruttorio PS12390 per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 17 novembre 2022 e come successivamente integrata in data 27 gennaio 2023, 6 aprile 2023 e, infine, 18 aprile 2023 con la presentazione di una versione consolidata, con la quale la società Vacaciones eDreams SL ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Vacaciones eDreams SL (di seguito, eDreams, il Professionista o la società), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La Società di diritto spagnolo è un'agenzia di viaggi *online* che opera in Italia attraverso il sito <https://www.edreams.it>. Nell'ambito dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma, *eDreams Prime* è un abbonamento a pagamento della durata di un anno che consente di ottenere riduzioni di prezzo sui voli che si prenotano sul sito di eDreams. *eDreams Prime* viene offerto con un periodo di prova gratuito di trenta giorni decorsi i quali si attiva l'abbonamento annuale che si rinnova automaticamente alla scadenza, salvo cancellazione da parte dell'utente che può avvenire in qualsiasi momento¹.

2. Altroconsumo e Federconsumatori, in qualità associazioni dei consumatori segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento trae origine dalle segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori, acquisite agli atti del procedimento, relative alle difficoltà incontrate dagli stessi, utenti di *eDreams Prime*, per cancellare l'abbonamento *Prime* alla scadenza del periodo di prova di trenta giorni, ovvero alla scadenza annuale dell'abbonamento. I segnalanti hanno anche lamentato la difficoltà di entrare in contatto con il Professionista al fine di ricevere informazioni sull'abbonamento e su come procedere alla sua disdetta.

4. Inoltre, in sede di avvio istruttorio, sono state rilevate anche le seguenti presunte condotte scorrette²: una potenziale confusione relativa al minore impatto ambientale di alcuni voli, in quanto il vanto ambientale di emissioni più basse di anidride carbonica (ad esempio "16% in meno di Co2") presente sul sito www.edreams.it, per il suo posizionamento, sembrava lasciar intendere di essere collegato alla selezione del volo con la tariffa *Prime*, mentre lo stesso era da riferirsi alla scelta di una specifica combinazione di voli aerei. Inoltre, nel processo di acquisto di un volo, veniva visualizzato il *claim* relativo a "PREZZI PIÙ BASSI*" riferito al servizio *Prime*, con un asterisco non seguito da alcuna avvertenza esplicativa sui parametri di calcolo dei prezzi *Prime*. Infine, nei "Termini e Condizioni Generali di *eDreams Prime*" non risultava specificata chiaramente la distinzione tra il diritto di recesso e la facoltà di cancellazione del servizio *eDreams Prime* ad esito del periodo di prova.

5. In sede di avvio del procedimento, pertanto, sono state contestate al Professionista le seguenti condotte in possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 e 25, lettera d), del Codice del Consumo:

- (i) la difficoltà da parte degli utenti di disdire l'abbonamento del servizio *eDreams Prime* sia alla scadenza del periodo di prova che alla scadenza del periodo annuale di abbonamento, nonché le carenze del servizio di assistenza clienti del Professionista e la difficoltà di entrare in contatto con lo stesso;

- (ii) l'impiego sul sito www.edreams.it di un vanto ambientale di emissioni più basse di anidride carbonica ("16% in meno di Co2") che, per il suo posizionamento, appariva suggerire che le minori emissioni caratterizzassero il volo con la tariffa *Prime* mentre, in realtà, sono da riferirsi a una specifica combinazione di voli aerei, quale che sia la tariffa applicata;

¹ [Cfr. doc. 23 del fascicolo istruttorio, verbale di audizione della società Vacaciones eDreams SL del 10 novembre 2022.]

² [Cfr. doc. 14 del fascicolo istruttorio, comunicazione di avvio del procedimento del 22 settembre 2022.]

- (iii) nel processo di acquisto, l'invito a provare il servizio *Prime*, aggiungendolo alla prenotazione, per beneficiare di prezzi bassi, con utilizzo del *claim* "PREZZI PIÙ BASSI*", non seguito da alcuna avvertenza esplicativa sui parametri di calcolo dei prezzi *Prime*;
- (iv) la possibile confusione nei "Termini e Condizioni Generali di eDreams Prime" tra il diritto di recesso e la facoltà di cancellazione del servizio *eDreams Prime* ad esito del periodo di prova.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

6. In base alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del *Codice del Consumo*, in data 22 settembre 2022, è stato comunicato alla società eDreams l'avvio del procedimento istruttorio PS12390³. In tale sede, è stato ipotizzato che le condotte sopra descritte fossero suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 e 25, lettera d), del *Codice del Consumo*, in quanto contraria alla diligenza professionale e potenzialmente idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore in relazione al servizio *Prime* inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

7. In data 30 settembre 2022, eDreams ha inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, inoltre ha inviato informazioni e memorie in data 6 aprile e 3 maggio 2023.

8. eDreams ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 27 ottobre 2022, 27 febbraio 2023 e 27 aprile 2023; inoltre la società è stata sentita in audizione il 10 novembre 2022⁴ e 1° marzo 2023⁵.

9. In data 17 novembre 2022⁶, eDreams ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 27 gennaio 2023, 6 aprile 2023 e 18 aprile 2023⁷, con la presentazione di una versione consolidata.

10. In data 21 aprile 2023, è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁸.

11. In data 4 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del *Codice del Consumo*.

12. In data 6 giugno 2023, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) Gli elementi acquisiti

13. Nel corso del procedimento, tramite le memorie pervenute e le audizioni svolte, eDreams ha fornito elementi e dati che dimostrerebbero l'assenza di difficoltà con cui è attualmente possibile disdire l'abbonamento *Prime*, anche in ragione delle misure previste dagli impegni e già attuate⁹. In particolare, dal 1° novembre 2022 al 28 febbraio 2023, i consumatori che hanno aderito al servizio *Prime* sul sito *www.edreams.it* sono stati [50.000-300.000]* mentre i consumatori che hanno disdetto l'abbonamento *Prime* sono stati [10.000-100.000]. Secondo la società, tali dati dimostrerebbero che eDreams non ostacola in alcun modo la cancellazione di *Prime* e dimostrerebbero, altresì, la facilità nel procedere alla cancellazione dell'abbonamento.

14. eDreams, inoltre, ha rappresentato di aver già implementato una serie di misure informative descritte negli impegni, quali la gestione multicanale dell'abbonamento tramite *web* ed *app* per *smartphone* dal proprio *account* personale *eDreams Prime*, tramite *chatbox*, oltre che tramite la linea telefonica dedicata agli abbonati *Prime*, nonché l'invio di una *e-mail* di *reminder* della scadenza dell'abbonamento inviata trenta giorni prima della scadenza.

15. Con riferimento al *claim* ambientale sulle emissioni di CO₂, eDreams ha sottolineato che esso è frutto di un modulo integrato che segue le raccomandazioni della *International Air Transport Association (IATA)* per il calcolo delle emissioni di CO₂ per passeggero, rispetto all'ultimo quadro aggiornato di riferimento, l'RP1726. In tal senso, eDreams si è adeguata all'ultimo quadro di riferimento IATA e usufruisce dei servizi di una società specializzata per il calcolo nel rispetto dei criteri dell'RP1726. Tale società calcola la stima del consumo totale di carburante in base all'origine e alla destinazione, nonché al tasso di combustione specifico del tipo di aeromobile.

16. eDreams, inoltre, ha sottolineato di aver rimborsato le quote di abbonamento *Prime* dei clienti che hanno inviato una segnalazione nel periodo oggetto di istruttoria.

³ [Doc. n. 14 del fascicolo istruttorio, cit.]

⁴ [Doc. 23 del fascicolo istruttorio, cit.]

⁵ [Doc. 40 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Doc. n. 25 del fascicolo istruttorio.]

⁷ [Doc. n. 50 del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Doc. n. 51 e 52 del fascicolo istruttorio.]

⁹ [Cfr. doc. 48 del fascicolo istruttorio, memoria della società *Vacaciones eDreams SL* del 6 aprile 2023.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

3) Gli impegni del Professionista

17. In tale contesto, gli impegni presentati da eDreams in data 17 novembre 2022, così come successivamente integrati in data 27 gennaio 2023, 6 aprile 2023 e, infine, 18 aprile 2023 con la presentazione di una versione consolidata¹⁰, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure.

Impegno n. 1

18. eDreams si impegna a mantenere le attuali e migliorative modalità di gestione multicanale dell'abbonamento *Prime* "fai da te" tramite *web* ed *app* dal proprio *account* personale *eDreams Prime*, tramite *chatbox*, oltre che tramite linea telefonica dedicata agli abbonati *Prime*. eDreams si impegna, altresì, a mantenere le attuali, ulteriormente migliorative, comunicazioni informative, compresa la *e-mail* di *reminder* di scadenza dell'abbonamento inviata sistematicamente trenta giorni prima della scadenza, e a ricordare i canali di gestione dell'abbonamento sul proprio sito e nelle comunicazioni agli abbonati. A partire dal 27 ottobre 2022, la Società ha reso l'accesso all'*account Prime* ancora più visibile inserendo il *link* "il mio *Prime*" direttamente nella barra presente in *homepage*, in modo che per i clienti sia più facile trovarlo.

Impegno n. 2

19. eDreams si impegna ad abilitare il funzionamento di un unico *account Prime* su tutti i siti eDreams, quindi indipendentemente dai diversi siti *web* eDreams utilizzati dal consumatore, al fine di consentire a quest'ultimo una "autogestione" dell'abbonamento più agevole e sicura.

Impegno n. 3

20. I consumatori italiani potranno cancellare il proprio abbonamento *Prime* su tutti i siti *eDreams – Prime* con diversa terminazione (ad esempio *.it*, *.com*, etc), dunque anche da un sito *eDreams – Prime* diverso da quello sul quale si erano iscritti.

Impegno n. 4

21. Dal primo agosto 2022, eDreams non ha più reso possibile cancellare l'*account* eDreams con un'iscrizione *Prime* attiva. Pertanto, il cliente dovrà prima cancellare l'iscrizione all'abbonamento *Prime* e poi potrà cancellare il proprio *account* eDreams. Ciò eviterà in radice l'eventualità che alcuni clienti che cancellano l'*account* eDreams, possano erroneamente ritenere di aver disdetto anche l'abbonamento *Prime*. Il Professionista ha sottolineato che tale misura è stata già attuata nel corso del procedimento.

Impegno n. 5

22. eDreams ridisegnerà il *claim* sulle emissioni di CO2 così come illustrato nella figura 1 di seguito inserita, precisando che lo specifico itinerario emette una percentuale minore di CO2 rispetto alla media della ricerca, sulla base di calcoli effettuati in considerazione a una serie di fattori tra cui la distanza, il numero di scali e il tipo di aeromobile utilizzato. In ogni caso, eDreams si impegna a rendere comunque sempre ben chiaro, anche in future comunicazioni o evoluzioni del sito, che le emissioni di CO2 sono legate alla scelta di una particolare combinazione di voli e non all'utilizzo dell'abbonamento *Prime*.

Figura 1

¹⁰ [Cfr. doc. n. 50 del fascicolo istruttorio, cit.]

edreams.it/travel/#results/type=R;from=FCO;to=LIS;dep=2023-03-31;ret=2023-04-04;buyPath=FLIGHTS_HOME_SEARCH_FORM;internalSe...

i avviseremo di ogni cambiamento di prezzo
 Attiva avvisi di prezzo

★ Vantaggioso 3h 03' - 428 €
Il meno caro 6h 25' - 310 €
Il più veloce 3h 03' - 428 €

I nostri risultati sono classificati in base a "Vantaggioso" per impostazione predefinita. La posizione dei risultati può essere influenzata da criteri commerciali (i)

Offerta Genius
 Questo itinerario emette il 11% in meno di CO2 rispetto alla media per la tua ricerca. Calcolato in base alla distanza, al numero di scali, al tipo di aeromobile e a più di 10 altri fattori.

PARTENZA - TAP Portugal
TP 06:00 Roma (FCO) → 3h 10' diretto → **08:10** Lisbona (LIS)
 11% in meno di CO2 ⓘ
 Bagaglio da stiva incluso ⓘ

RITORNO - TAP Portugal
TP 20:10 Lisbona (LIS) → 2h 55' diretto → **00:05⁺¹** Roma (FCO)
 Bagaglio a mano ⓘ

Solo 5 biglietti rimasti!
 492 € **428 €**
 Tariffa Prime per passeggero **Seleziona**

Prime Più di mezzo milione di membri
 Scopri di più
 Prezzi più bassi* con l'abbonamento a Prime. Senza sorprese

PARTENZA - ITA Airways
 10% in meno di CO2 ⓘ

Emissioni di CO2
 Emissioni di CO2 più basse

Orari
 Roma a Lisbona
 00:00 23:59

Lisbona a Roma

Impegno n. 6

23. Con l'impegno 6, il claim "PREZZI PIÙ BASSI*", descritto nella comunicazione di avvio del procedimento, è integralmente rimosso dal sito internet della Società.

Impegno n. 7

24. eDreams si impegna a regolare il servizio Prime con nuovi *Termini e Condizioni Generali* (allegate al formulario di impegni) che prevedono, tra l'altro, riformate clausole riguardo la disdetta, la prova gratuita, il diritto di recesso, il foro competente e la legge applicabile, che risultano in linea con quanto previsto dal Codice del Consumo. Ad esempio, nella sezione 4.2. dei *Termini e Condizioni Generali*, viene ribadita la distinzione tra diritto di recesso e cancellazione e sono illustrate le modalità con cui inoltrare la decisione del consumatore per un eventuale recesso (cfr. figura 2).

eDreams, inoltre, ha provveduto a eliminare alcune clausole dei *Termini e Condizioni Generali*¹¹, ancorché le stesse non fossero oggetto dell'avvio del procedimento, che apparivano non del tutto congruenti con quanto stabilito dal Codice del Consumo, nonché, con riferimento alle clausole relative al foro competente e alla legge applicabile, a rendere le stesse aderenti al dettato del Codice del Consumo.

Figura 2

¹¹ [In particolare, si fa riferimento alle clausole 4.1.4, 4.1.5, 5.1.3 e 6 dei *Termini e Condizioni Generali dell'abbonamento eDreams Prime precedenti alla presentazione degli impegni, concernenti la cancellazione dell'abbonamento Prime, il voucher Prime, il foro competente e la legge applicabile.*]

eDreams Prime: Termini e Condizioni Generali

1.2. Chi siamo?	
1.3. Come contattarci?	
1.4. Definizioni	
2. Cos'è Prime?	▼
3. Periodo di Prova, Periodo Prime e Rinnovo	▼
4. Cancellazione di Prime e Recesso	^
4.1. Cancellazione	
4.2. Diritto di recesso	
5. Quota Prime e pagamento	^
5.1. Quota Prime	
5.2. Pagamento	
6. Legge applicabile e risoluzione delle	▼

4.2. Diritto di recesso

Hai a disposizione un Periodo di Recesso di 14 giorni a partire dall'inizio del Periodo Prime per recedere da Prime senza fornire alcuna motivazione. Questo diritto è separato e in aggiunta al diritto di cancellazione previsto nella sezione "Cancellazione".

4.2.1. Per recedere, è sufficiente che ci comunichi la tua decisione chiamandoci alla Prime Line entro il Periodo di Recesso o utilizzando il modulo fornito di seguito. Si prega di tenere a portata di mano il riferimento della prenotazione. Il riferimento della prenotazione è il numero 10 che si trova nell'email di conferma della prenotazione.

4.2.2. Se preferisci, puoi compilare il seguente modulo e trasmettercelo via email all'indirizzo di posta elettronica che troverai quando accedi al tuo Account Prime:
Modulo di recesso
– all'attenzione di: Vacaciones eDreams S.L.
– Con la presente, vi comunico che voglio recedere dal mio Prime,
– nome completo del cliente Prime: [●]
– numero di prenotazione e/o indirizzo email associato all'Account Prime: [●]

4.2.3. Se eserciti il tuo diritto di recesso, ti rimborseremo la Quota Prime, al netto di eventuali sconti applicati in base alle Tariffe Prime usufruiti durante il Periodo di Recesso (ma non di quelli usufruiti durante il Periodo di prova, se applicabile).

[Leggi di meno](#) ^

Impegno n. 8

25. eDreams si impegna a inviare sistematicamente per *e-mail* le comunicazioni informative rese agli abbonati, trenta giorni prima del termine della prova gratuita di *Prime* (nel messaggio di benvenuto) e trenta giorni prima del termine dell'abbonamento *Prime* (c.d. messaggio di *reminder*). In tali comunicazioni informative verrà sempre indicato chiaramente che: a) *Prime* si rinnova fra trenta giorni; b) vi è la possibilità di disdirlo senza costi in qualunque momento e in autonomia; c) con le modalità ivi indicate, in particolare sarà specificato che *Prime* può essere cancellato direttamente tramite il proprio *account* via *app* o *web*. Nel messaggio di *reminder* vi sarà il *link* di rinvio alla pagina del proprio *account* ove poter cancellare l'abbonamento *Prime*.

26. eDreams ha sottolineato che gli impegni non hanno scadenza, né un periodo di durata determinato e non sono sottoposti a condizioni sospensive. Inoltre, eDreams ha rappresentato di aver già attuato tutti gli impegni, con l'eccezione degli impegni n. 6 e 7, che sarebbero stati attuati entro la fine del mese di aprile 2023.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 4 maggio 2023¹² è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

28. Con comunicazione pervenuta in data 6 giugno 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica in esame. Ciò in quanto il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito utilizzato dal Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni *on-line*.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Professionista siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento. Le presunte condotte scorrette della Società non solo verrebbero a cessare, ma verrebbero create le condizioni per evitare in futuro la riproposizione delle stesse, tramite i miglioramenti informativi e i *tools* messi a disposizione dei consumatori per esercitare facilmente il diritto di recedere o risolvere il contratto di abbonamento *Prime*, nonché grazie alle modifiche apportate ai *claims* del sito e alle *Condizioni Generali di Contratto*.

30. In primo luogo, eDreams si impegna a integrare, in maniera più che apprezzabile, il *set* informativo messo a disposizione dei consumatori. Le misure proposte con gli impegni 1 e 8, infatti, appaiono tali da fornire un'informativa

¹² [Doc. n. 57 del fascicolo istruttorio.]

completa ai consumatori e un *tool* di strumenti idoneo a gestire con facilità il proprio abbonamento *Prime*, al quale ora si può accedere tramite diversi portali: il sito *internet*, l'app dello *smartphone* o tramite *Chatbox*. Tali strumenti forniscono agli abbonati la possibilità di gestire il proprio abbonamento in totale autonomia, in particolare per quanto concerne la sua eventuale cancellazione. Da questo punto di vista, appare particolarmente utile l'impegno che prevede l'invio all'utente di una *e-mail* di *remainder* trenta giorni prima della scadenza dell'abbonamento e, quindi, del rinnovo dello stesso, con la quale eDreams rammenta che l'abbonamento si rinnoverà al termine del periodo di sottoscrizione e che l'utente può disdirlo senza costi in qualunque momento. Nel testo della *e-mail* vi è, inoltre, la presenza di un *hyperlink* che rende immediatamente esercitabile, qualora l'utente lo desideri, la disdetta del rinnovo dell'abbonamento *Prime*. Tali impegni forniscono agli utenti degli strumenti immediati ed efficaci al fine di scongiurare eventuali dimenticanze o fraintendimenti, nonché per rammentare agli utenti le modalità per procedere alla disdetta dell'abbonamento e, eventualmente, attivarsi per evitare il rinnovo dello stesso.

31. Nello stesso senso, gli impegni 2, 3, 4 appaiono idonei a sanare le contestazioni della comunicazione di avvio del procedimento circa i presunti ostacoli frapposti dal Professionista all'esercizio dei diritti di recesso e/o di risoluzione del contratto. Essi offrono una soluzione tecnica a coloro che possiedono diversi *account* eDreams o diversi abbonamenti *Prime* eventualmente creati su siti con diversa terminazione (ad esempio: *.it*, *.com*, *.es*). Inoltre, l'impegno 4 elimina in radice il possibile rischio di mantenere un abbonamento *Prime* attivo, laddove l'utente abbia tentato di chiudere direttamente l'*account* eDreams senza prima disdire l'abbonamento *Prime*. Infatti, non sarà più possibile cancellare un *account* eDreams senza aver prima disdetto un abbonamento *Prime* ancora attivo.

32. L'impegno n. 5 permette di dare visibilità al consumatore della scelta più sostenibile a livello ambientale ma la comunicazione e i *claim* sulle emissioni di CO2 più basse saranno completamente svincolate dalla sottoscrizione dell'abbonamento *Prime*, superando in tal modo la possibile ingannevolezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento. eDreams si impegna, infatti, a rendere sempre ben chiaro che le emissioni di CO2 sono legate alla scelta di una particolare combinazione di voli e non all'utilizzo dell'abbonamento *Prime*.

33. L'impegno n. 6 permette di superare in radice la possibile ingannevolezza del *claim* "PREZZI PIU' BASSI*", poiché tale *claim* viene eliminato dal sito *internet*.

34. Infine, con l'impegno n. 7 le *Condizioni Generali di Contratto* vengono modificate in maniera tale da non presentare più profili di possibile incongruenza con le norme del Codice del Consumo, anche con riferimento ad alcune clausole non oggetto dell'avvio del procedimento quali, ad esempio, il riferimento al foro competente e alla legge applicabile. Le nuove *Condizioni Generali* presentano una interfaccia chiara, che appare semplice da consultare al consumatore medio ed esaustiva. Al consumatore vengono illustrati i passaggi per procedere alla cancellazione o all'esercizio del suo diritto di recesso. Nella sezione 4.2., ad esempio, viene ribadita la distinzione tra diritto di recesso e cancellazione dell'abbonamento, e vengono illustrate le modalità con cui inoltrare le richieste di un eventuale recesso. Le nuove *Condizioni Generali* così come predisposte, oltre a essere aderenti alle previsioni del Codice del Consumo, eliminano il rischio di incomprensioni da parte del consumatore medio, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla disdetta/cancellazione dell'abbonamento. Peraltro, esse sono facili da reperire sul sito della Società e sono complete dei contatti (*e-mail* e telefonici) ai quali scrivere o rivolgersi in caso di problemi o per inoltrare comunicazioni inerenti alla cancellazione o il recesso dell'abbonamento.

35. Quanto ai tempi di implementazione delle misure proposte, il Professionista ha fatto presente che esse sono state in gran parte già attuate nel corso del procedimento, a eccezione degli impegni n. 6 e 7, rispetto ai quali il Professionista ha comunicato che sarebbero stati attuati entro la fine del mese di aprile 2023.

36. Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati e per le motivazioni sopra esposte, sono tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

37. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati della società Vacaciones eDreams SL, 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 Vacaciones eDreams SL;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vacaciones eDreams SL, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 17 novembre 2022, così come da ultimo integrati in data 18 aprile 2023 e allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante;

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, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Vacanze eDreams SL, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

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 dalla Parte 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 10.000.000 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