

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 febbraio 2011;

SENTITO il Relatore Presidente Antonio Catricalà;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*”, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*”, adottato con delibera dell’Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTO il proprio provvedimento del 26 maggio 2010, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società eDreams S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 5 agosto 2010, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 27 ottobre 2010 con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di procedere all’estensione dell’oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. eDreams S.r.l. (di seguito anche eDreams), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo.

La società, facente parte di un gruppo internazionale la cui sede centrale si trova negli Stati Uniti, è un'agenzia di viaggi *on line*, la cui attività è basata sull'offerta di voli, hotel e pacchetti turistici mediante l'utilizzo di tecnologie per la ricerca, la formazione dei pacchetti turistici e la prenotazione attraverso il proprio sito internet *www.edreams.it*.

La società ha realizzato, nell'anno 2009, un fatturato di circa 21 milioni di euro e utili corrispondenti a circa 5 milioni di euro¹.

2. Ryanair Ltd (di seguito anche Ryanair) e l'associazione di consumatori "Assoutenti", in qualità di segnalanti.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nell'esercizio della propria attività nel periodo 2008-2010 consistenti, rispettivamente, nella:

a) prospettazione, non rispondente al vero, della disponibilità di voli e alberghi sul sito internet *www.edreams.it* a prezzi particolarmente vantaggiosi;

b) predisposizione – non rispondente ai canoni di correttezza e buona fede – di un sistema di pagamento dei servizi mediante carta di credito o carte prepagate in relazione al quale è stato lamentato, da un lato, l'addebito di importi non dovuti e, dall'altro, la sottrazione della disponibilità di somme, per periodi prolungati, senza peraltro una congrua informazione;

c) divulgazione di informazioni ingannevoli sulle modalità di assistenza offerte dall'operatore mediante un numero telefonico a pagamento dai costi particolarmente elevati.

¹ Cfr. bilancio 2009 depositato dalla società, all. 4, doc. 36.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. Sulla base di informazioni acquisite e delle segnalazioni pervenute nel periodo 2008-2010, in data 1 giugno 2010, è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS1442, concernente la presunta scorrettezza dei comportamenti di seguito descritti².

5. La contestazione relativa alla condotta di cui sub **a)** riguarda le comunicazioni diffuse dal professionista attraverso il proprio sito internet in relazione alla presunta violazione degli articoli 20, 21, 22 e 23, lettera e) del Codice del Consumo, con riferimento *(i)* all'effettiva disponibilità dell'offerta relativa ai propri servizi (voli, alberghi e voli + hotel) nei termini pubblicizzati, nonché *(ii)* al prezzo della stessa offerta e alle relative modalità di calcolo.

6. La contestazione circa il comportamento di cui sub **b)** concerne invece l'organizzazione, la promozione ed implementazione del sistema di pagamento *on line* degli stessi servizi mediante carta di credito o carte prepagate, in relazione alla presunta violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, e 25, lettere *a)* e *d)*, del Codice del Consumo, con riferimento alla mancanza di congrua informazione e tempestività nella restituzione delle somme indebitamente incassate.

7. Infine, la condotta di cui sub **c)**, oggetto di contestazione aggiuntiva comunicata in data 19 ottobre 2010, riguarda le modalità di assistenza fornita dal professionista, in relazione alla presunta violazione degli articoli 20, 21, 22 e 25 del Codice del Consumo³, in quanto i consumatori, al fine di ottenere una pronta assistenza da parte dell'operatore, sarebbero tenuti a chiamare un numero telefonico a pagamento i cui costi sembrerebbero elevati e le modalità di utilizzo non adeguatamente descritte.

8. In data 1 giugno 2010, nel corso di un accertamento ispettivo effettuato presso la sede della società eDreams⁴, sono stati acquisiti i contratti stipulati dal professionista con diverse compagnie aeree e numerosi reclami indirizzati dai consumatori alla società⁵.

9. In riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di accertamento ispettivo, la società ha trasmesso della documentazione in data

² Cfr. comunicazione di avvio del procedimento del 26 maggio 2010, doc. 26.

³ Cfr. comunicazione di integrazione oggettiva del procedimento del 19 ottobre 2010, doc. 89.

⁴ Cfr. verbale accertamento ispettivo dell' 1 giugno 2010, doc. 28.

⁵ Cfr. documenti acquisiti in ispezione, doc. 28, all. 1-40.

14 giugno 2010⁶, ulteriormente integrata il 21 giugno 2010⁷.

10. Successivamente sono state richieste informazioni a vari segnalanti⁸, nonché, in data 20 luglio 2010, a Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche Poste)⁹ e ad Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. (di seguito anche Alitalia)¹⁰. Altre richieste di informazioni sono state rivolte, il 22 luglio 2010, a UniCredit S.p.A. (di seguito anche Unicredit)¹¹, ad Ubi-Banco di Brescia (di seguito, anche Banco di Brescia)¹² e, in data 27 ottobre 2010, a Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito anche Intesa)¹³.

11. A tali richieste di informazioni è stato dato riscontro da parte dei consumatori¹⁴, nonché da parte del Banco di Brescia¹⁵, in data 16 agosto 2010; di Poste, in data 10 settembre 2010, con integrazione del 7 ottobre 2010¹⁶; di Alitalia, in data 17 settembre 2010¹⁷; di Unicredit, in data 6 agosto 2010, con integrazione del 16 e 27 settembre 2010¹⁸; di Intesa, in data 10 novembre 2010, con integrazione del 17 novembre 2010¹⁹.

12. In data 27 ottobre 2010 è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento, di fornire prove sull'esattezza materiale dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale di cui sub b)²⁰.

13. Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, il professionista, con memoria pervenuta in data 4 novembre 2010, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale sub c) oggetto di contestazione²¹. L'Autorità, nella sua adunanza del 10 novembre 2010, ha ritenuto gli impegni presentati inammissibili, in ragione della manifesta scorrettezza e gravità delle pratiche

⁶ Cfr. trasmissione informazioni e documenti doc. 30, all. 1-11, relativi ai casi Greco e Granata, nonché a reclami presentati nel corso del 2010 relativi ad addebiti su carta di credito ritenuti non corretti.

⁷ Cfr. trasmissione informazioni e documenti, doc. 36, all. 1-4, relativi alla struttura del sito e al bilancio.

⁸ Cfr. richieste di informazioni, del 17 giugno 2010, inviate ai signori Greco, Nobili, Granata (rispettivamente, doc. 31, 32 e 33) nonché richiesta di informazioni, del 19 luglio 2010, inviata al signor Pisano (doc. 45) e del 30 luglio 2010, inviata al signor Rizzuto (doc. 56).

⁹ Cfr. richiesta informazioni a Poste Italiane, doc. 47.

¹⁰ Cfr. richiesta informazioni ad Alitalia, doc. 48.

¹¹ Cfr. doc. 54, richiesta informazioni a Unicredit, ulteriormente integrata in data 5 agosto 2010, doc. 61.

¹² Cfr. richiesta informazioni ad UBI-Banco di Brescia, doc. 53.

¹³ Cfr. richiesta informazioni a Intesa SanPaolo, doc. 92 bis.

¹⁴ Cfr. informazioni trasmesse da Greco, Granata, Pisano, Rizzuto e Nobili, rispettivamente, il 30 giugno 2010 (doc. 39), il 20 luglio 2010 (doc. 49), il 5 agosto 2010 (doc. 63), il 12 agosto 2010 (doc. 68) e il 6 settembre 2010 (doc. 76).

¹⁵ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di UBI-Banco di Brescia, doc. 69.

¹⁶ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di Poste, doc. 78, con integrazione, doc. 87.

¹⁷ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di Alitalia, doc. 84.

¹⁸ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di Unicredit, doc. 64, con integrazione, doc. 83 e 85.

¹⁹ Cfr. risposta a richiesta informazioni da parte di Intesa SanPaolo, doc. 97, con integrazione doc. 107.

²⁰ Cfr. doc. 91.

²¹ Cfr. doc. 93.

commerciali contestate, in quanto caratterizzate da un elevato grado di offensività e suscettibili di ledere un ampio numero di consumatori²².

14. Il professionista ha dato seguito alla comunicazione dell'attribuzione dell'onere della prova depositando, in data 23 novembre 2010, apposita memoria con documenti²³.

15. In data 12 novembre 2010 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria²⁴.

16. Il professionista, a seguito di apposite istanze presentate in data 21 giugno 2010²⁵, 12 luglio 2010²⁶ e 28 ottobre 2010²⁷, ha avuto più volte accesso al fascicolo, rispettivamente, in data 8 luglio 2010²⁸, 21 luglio 2010 e 15 novembre 2010²⁹, ed ha argomentato le proprie tesi difensive, sia per iscritto³⁰ che oralmente; in particolare, da ultimo, su istanza pervenuta in data 28 ottobre 2010³¹, il professionista è stato ascoltato nel corso dell'audizione tenutasi in data 18 novembre 2010³² ed ha depositato una memoria conclusionale in data 23 novembre 2010³³, integrata con note pervenute in data 23 dicembre 2010³⁴ e 14 gennaio 2011³⁵.

2) Le evidenze acquisite

L'organizzazione del professionista

17. Sulla base delle risultanze acquisite e delle informazioni fornite dal professionista, eDreams risulta svolgere un'attività di intermediazione nell'offerta di servizi turistici finali, quali voli, alloggio in hotel ed altri servizi accessori³⁶.

²² Cfr. comunicazione relativa al rigetto degli impegni (doc. 111).

²³ Cfr. memoria circa l'onere della prova con allegati: doc. 114.

²⁴ Cfr. comunicazione di conclusione della fase istruttoria, doc. 101.

²⁵ Cfr. doc. 38.

²⁶ Cfr. doc. 43.

²⁷ Cfr. doc. 92.

²⁸ Cfr. doc. 42.

²⁹ Cfr. doc. 103.

³⁰ Cfr. memorie del professionista depositate, con documentazione, in data 21 giugno 2010 (doc. 36), 29 luglio 2010 (doc. 62).

³¹ Cfr. doc. 92.

³² Cfr. verbale audizione, doc. 109.

³³ Cfr. memoria del 23 novembre 2010, doc. 114.

³⁴ Cfr. doc. 120.

³⁵ Cfr. memoria integrativa del 14 gennaio 2011, doc. 123.

³⁶ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams, doc. nn. 30, 36, in cui la società ha affermato di operare come intermediario ai sensi dell'art. 1, punto 3, della legge n. 1084/77 (*“Contratto di intermediario di viaggio: qualunque contratto tramite il quale una persona si impegna procurare ad un'altra, per mezzo di un prezzo, sia un contratto di organizzazione di viaggio, sia uno o dei servizi separati che permettono di*

18. Pertanto, l'attività tipica della società consiste nella promozione ed illustrazione sul proprio sito di varie offerte turistiche presenti sul mercato, che consente al consumatore di poter porre in comparazione i servizi offerti dai fornitori finali (e cioè, da esercenti di alberghi, vettori aerei, *tour operator*). Lo stesso professionista, inoltre, gestisce, per conto del cliente, la procedura relativa alla prenotazione e all'acquisto dei servizi, nonché il sistema che consente il loro pagamento *on line* attraverso carte di credito o carte prepagate. Il professionista, dunque, similmente ad una agenzia tradizionale, gestisce anche tutte le comunicazioni con i clienti, comprese le informazioni riguardanti l'esito della prenotazione effettuata *on line*³⁷.

L'offerta di voli

19. In particolare, per quanto riguarda l'offerta dei voli delle compagnie di linea, vengono utilizzati principalmente due sistemi informatici (c.d. GDS-*Global Distribution System*): il "BSP"³⁸ e il sistema "Amadeus" utilizzato a livello mondiale, il quale funziona da interfaccia di prenotazione fra le agenzie di viaggio e le compagnie aeree di linea³⁹. Quando l'utente del sito chiede un volo aereo, il sistema informatico di eDreams accede ai predetti sistemi informatici, nonché ai siti delle maggiori società aeree *low cost* ed estrapola i dati di interesse per il volo richiesto dall'utente del sito. Tali dati vengono poi rielaborati e forniti all'utente, che può decidere quale volo preferisce ed eventualmente procedere alla prenotazione e all'acquisto. Quando il cliente ha effettuato la propria scelta, eDreams procede ad effettuare la prenotazione per conto del cliente, prenotazione che deve essere confermata dalla linea aerea. Quest'ultimo passaggio è, nella maggioranza dei casi, effettuato in automatico senza intervento manuale da parte di alcun operatore eDreams.

20. A seconda del vettore, il biglietto viene emesso direttamente dalla compagnia aerea (in genere per le compagnie *low cost*) ovvero da eDreams, ma per conto del vettore, in maniera analoga a quanto avviene per qualsiasi agenzia di viaggio. Di norma, il costo del biglietto viene addebitato sulla

effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi") e dell'art 1 punto 6 ("Intermediario di viaggio: qualunque persona che abitualmente assuma l'impegno definito al paragrafo 3, sia a titolo di attività principale o meno, sia a titolo professionale o meno").

³⁷ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams, doc. nn. 30, 36.

³⁸ Detto sistema regola i rapporti di debito-credito fra le agenzie di viaggio e le compagnie aeree e le cui movimentazioni sono regolamentate e controllate direttamente dallo IATA-International Air Transport Association.

³⁹ Tale sistema informatico viene gestito da un soggetto terzo, la società "AmadeusIT Group SA".

carta di credito del cliente direttamente dal vettore, mentre eDreams provvede ad addebitare al consumatore esclusivamente la propria provvigione di agenzia⁴⁰.

L'offerta di soggiorno in hotel

21. Uno schema sostanzialmente analogo si applica alla prenotazione alberghiera. La maggior parte degli hotel si appoggia ad uno o più sistemi e/o centrali di prenotazione. Pertanto, eDreams effettua la prenotazione per conto del cliente attraverso gli stessi sistemi e il pagamento del soggiorno dipende dalle condizioni di ciascuna centrale di prenotazioni. In particolare, talvolta eDreams incassa la somma dovuta, trattiene le commissioni e rimette il resto al fornitore, mentre altre volte l'addebito avviene mediante la centrale di prenotazione⁴¹.

22. In tutti i casi di prenotazioni alberghiere eDreams non percepisce alcuna *fee* dal cliente, ma esclusivamente dal fornitore⁴².

L'offerta di pacchetti turistici o di cd. "dynamic packages"

23. Infine, eDreams non svolge attività di organizzazione di pacchetti turistici, ma intrattiene rapporti con il *tour operator* Phone & Go per la vendita del medesimo prodotto⁴³. Inoltre, la società offre ai consumatori la possibilità di acquistare i c.d. "*dynamic packages*", ovvero una combinazione di offerte volo più hotel a scelta dell'utente del sito, che dà luogo ad un'intermediazione di due servizi turistici, il primo offerto da una compagnia aerea ed il secondo da un fornitore alberghiero⁴⁴.

⁴⁰ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams , doc. 30 e 36.

⁴¹ In dettaglio, 1) nel caso di prenotazioni alberghiere tramite "*Octopus*", "*Transhotel*", "*Keytel*", "*Restel and HotelBed*", eDreams incassa direttamente la somma dovuta, trattiene le commissioni e rimette il resto al fornitore; 2) nella maggior parte delle sistemazioni intermedie da "*Hotel.com*", è questa società ad addebitare il costo direttamente sulla carta di credito del cliente; 3) in altri casi (per esempio, gli alberghi intermediati da Hotusa, Transhotel, Venere e in minima parte Hotel.com), l'utente paga direttamente in albergo al momento del check out, mentre eDreams non addebita nulla.

⁴² Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams , doc. 30, 36, nonché verbale audizione, doc. 109.

⁴³ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata nel corso dell'ispezione, doc. 28, all. 1.

⁴⁴ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams , doc. 30 e 36.

Sub A) La promozione on line di servizi turistici

La promozione delle offerte attraverso il sito

24. Il primo comportamento oggetto di esame concerne le modalità di promozione dei servizi di intermediazione offerti dal professionista nel periodo preso in considerazione (2008-2010) attraverso il proprio sito *www.edreams.it*, consistenti nella prospettazione di tariffe molto vantaggiose nella *home page*, relegando alla fine del processo di prenotazione un' informativa completa circa le limitazioni di disponibilità dell' offerta e la necessità di sostenere dei costi aggiuntivi per l' acquisto dei servizi⁴⁵, quale il pagamento della c.d. *quota di gestione*, ovvero la commissione richiesta da eDreams per la prenotazione di voli⁴⁶.

25. Per mera finalità rappresentativa si descrivono le caratteristiche della promozioni diffuse sul sito del professionista sulla base delle rilevazioni svolte d' ufficio nel periodo gennaio-marzo 2010⁴⁷, dalle quali è anche emerso che, al termine del processo di selezione e acquisto del servizio, articolato in varie fasi, il prezzo finale del prodotto scelto era sempre superiore a quello prospettato nella *home page* e indicato in modo tale da non chiarire le relative componenti⁴⁸.

26. La *home page* del sito è costituita da vari riquadri che occupano l' intero schermo. Il riquadro centrale è adibito alla ricerca di “*voli, hotel, volo + hotel, crociere e auto*”, con accanto le sezioni per l' inserimento dei dati. La ricerca potrà essere avviata utilizzando il comando “*cerca*”, posto in basso a destra, e attraverso i *link* delle “*offerte voli*”, “*offerte hotel*” e “*offerte viaggi*”, per cui sono indicate varie destinazioni ed i prezzi relativi a ciascun servizio e a ciascuna destinazione.

⁴⁵ Nella maggior parte delle segnalazioni, tra cui quella trasmessa dall' associazione Assoutenti, si lamenta che i prezzi pubblicizzati dal professionista circa i servizi offerti (voli, alberghi, pacchetti viaggio) attraverso il proprio sito internet non sarebbero veritieri e che il prezzo finale sarebbe in realtà significativamente superiore, in quanto comprensivo di ulteriori componenti illustrate solo al termine di una serie di passaggi nella procedura di prenotazione: cfr. segnalazioni di consumatori, pervenute tramite il *Call Center* dell' Autorità, relative al periodo 2008-2009, doc. 1, 2, 4, 5, 8 e 9 del fascicolo.

⁴⁶ In tal senso, cfr. anche la segnalazione della società Ryanair la quale ha lamentato la mancata indicazione del prezzo finale dei voli durante il processo di prenotazione, la mancata ripartizione del prezzo finale, nonché l' omessa comunicazione - in modo chiaro, trasparente e inequivocabile fin dall' inizio del processo di prenotazione - delle voci opzionali che concorrono a formare il prezzo finale: cfr. doc. 12.

⁴⁷ Cfr. doc. 17, 18 e 19.

⁴⁸ Cfr. doc. 17, 18, 19, 22 e 23.

Offerta voli

27. Nei messaggi oggetto di contestazione il prezzo dei voli pubblicizzato nella *home page* è risultato inferiore a quello effettivo, in quanto, tra l'altro, non comprensivo della voce "*quota di gestione*", che deve essere aggiunta al prezzo indicato, dopo vari passaggi, come "*prezzo stimato*"; il prezzo finale ed effettivo può essere conoscibile solo alla fine del processo di prenotazione, previo inserimento dei propri dati personali⁴⁹.

28. In particolare, nel processo di prenotazione rilevato nel corso dell'istruttoria, si è accertato che, una volta selezionato il volo (es. Roma Londra), viene ad essere indicato un determinato prezzo (nell'esempio, 18 euro), con l'inserimento di un asterisco in basso in cui, con caratteri più piccoli, si specifica "*per tratta, quota di gestione non inclusa*" (primo *step*). Selezionato il prodotto scelto si accede alla seconda pagina (secondo *step*) in cui viene riportato: "*Scegli la combinazione di date più economica per il tuo volo Roma - Londra! Avvia la ricerca e scegli le date di partenza in base all'andamento dei prezzi riportato nel grafico, che ti mostra le migliori tariffe trovate da clienti che hanno effettuato la ricerca prima di te. Infine visualizza i voli disponibili aggiornando il prezzo stimato. A seconda della disponibilità di posti residua, la tariffa finale potrebbe essere più o meno costosa rispetto ai prezzi del grafico*". Successivamente compare poi la specifica della tratta richiesta. In basso viene indicato il prezzo stimato del viaggio, che per lo specifico esempio, indica: "*Prezzo stimato per tratta da 68,94€**" e "*Prezzo stimato per andata/ritorno da 137,00€**" (sottolineatura aggiunta). Nella nota a piè di pagina viene riportato: "** Il prezzo stimato include le tasse aeroportuali*". Selezionando il comando "*aggiorna*", si accede alla schermata successiva (terzo *step*) che contiene il "*Riepilogo della (...) ricerca*", con cui si possono ordinare i risultati per prezzo in ordine crescente. Nel caso in esame, si è constatato che il volo proposto al prezzo più basso aveva un costo di 128,88 euro, con la specificazione "*Quota di gestione non inclusa*". Scegliendo il comando "*seleziona*", la schermata successiva (quarto *step*) è risultata riservata all'inserimento dei dati personali, che occorre compilare per pervenire all'individuazione del prezzo finale, il quale non è risultato conoscibile se non attraverso ulteriori passaggi⁵⁰.

⁴⁹ Pertanto, il prezzo finale è conoscibile solo alla fine del processo di prenotazione, previo inserimento dei propri dati personali: cfr. doc. 17. Rilevazione d'ufficio del 28 gennaio 2010 relativa a "*Offerte voli Roma – Londra 18€*".

⁵⁰ Cfr. doc. 17. Rilevazione d'ufficio del 28 gennaio 2010 relativa a "*Offerte voli Roma – Londra 18€*".

Offerta “viaggi”

29. Nell’opzione “*offerte viaggi*”, a sua volta, si è constatato che il prezzo pubblicizzato nella *home page* del viaggio non corrisponde al “*prezzo finale*”, per il quale sono indicate varie voci di costo, individuabili solo dopo vari passaggi. Partendo, infatti, dal prezzo indicato nella *home page* (ad esempio, 220 euro per un viaggio a Marsa-Halam), si prosegue nella ricerca (secondo *step*) selezionando il viaggio desiderato; successivamente, si apre un’altra pagina (terzo *step*), che indica in ordine crescente di prezzo tutti i risultati della ricerca. Dopo un’ulteriore selezione, si accede alla pagina seguente (quarto *step*), in cui viene indicato un “*prezzo finale*” pari ad un certo costo (nell’esempio, 753,81 euro a persona), per il quale risulta specificato l’ammontare delle varie voci di costo che compongono il prezzo, ma non quello relativo alle “*Spese di gestione pratica*”, pur essendo una voce inclusa nel prezzo. Inoltre, nella promozione si precisa che è possibile usufruire del pagamento con carta di credito, ma non viene indicata l’esistenza di un’eventuale onere aggiuntivo⁵¹.

Offerta sistemazione alberghiera

30. Analogamente, per quanto riguarda l’opzione “*Hotel*”, si è constatata la mancata corrispondenza tra la tariffa indicata nella *home page* in relazione ad una specifica destinazione, quale “*prezzo per notte*”, richiamato mediante un asterisco posto in basso (ad esempio, “*Hotel Amsterdam*”, 4°, 68€”, con in basso, richiamato dall’asterisco, la precisazione con caratteri ridotti: “*prezzo per notte*”) ed il “*prezzo totale*”, individuabile alla fine del processo di prenotazione. Proseguendo nella procedura di prenotazione, infatti, nella pagina successiva (secondo *step*), vengono indicati tutti i risultati della ricerca attivata dal motore di ricerca di eDreams. Selezionata l’opzione corrispondente, si è rilevato che la “*Tariffa giornaliera per camera*” indicata era pari a 67,50 euro, mentre il “*prezzo totale*” per la stessa struttura era pari a 150 euro, con l’indicazione, sotto il prezzo, di un asterisco che rinvia, in basso, alla seguente precisazione : “*Il prezzo totale include imposte e tasse*”⁵².

⁵¹ Cfr. rilevazione del 2 febbraio 2010, doc. 18, nonché, in senso conforme, doc. 19 e 22.

⁵² Cfr. rilevazione del 5 marzo 2010, doc. 23.

Le modalità di formazione e raccolta dei dati di prezzo

31. Secondo quanto affermato dal professionista, le offerte promozionali sono aggiornate settimanalmente sulla base delle informazioni provenienti dagli operatori. Data la estrema variabilità delle offerte, soprattutto in ambito aereo, la verifica da parte del sistema informatico di eDreams di quanto disponibile al momento della richiesta viene fatta puntualmente al momento della effettuazione della ricerca; quindi, nello stesso momento, può ben accadere che una determinata offerta non sia più disponibile⁵³.

32. Inoltre, il professionista ha precisato che la *home page* viene aggiornata giornalmente mentre i prezzi variano anche istantaneamente, anche perché il meccanismo generatore dei prezzi è basato sul fatto che un determinato utente effettui concretamente una ricerca e richieda un certo volo; il sistema, in tal caso, individua in automatico il prezzo più basso trovato per una certa destinazione e la inserisce nella prima pagina con cadenza giornaliera⁵⁴.

Modifiche dei messaggi realizzate dal professionista in corso di istruttoria

33. Nel corso del procedimento il professionista ha provveduto a modificare il sito. In particolare, dalla documentazione depositata dal professionista, risulta che quantomeno dalla fine di novembre 2010, nella *home page* i vari servizi vengono promossi mediante un indicazione di prezzo “*a partire da*” e con la precisazione, in basso, per i voli e l’opzione volo+hotel, a caratteri ridotti, “*quota di gestione non inclusa*”.

Nella pagina successiva, si apre una pagina “*cercaprezzi*” che, secondo quanto affermato dal professionista, consentirebbe di individuare in quale data sarebbe rinvenibile l’offerta al miglior prezzo pubblicizzato nella pagina iniziale⁵⁵.

34. Inoltre, con particolare riferimento ai voli, dopo aver selezionato gli estremi del volo di interesse, tale indicazione è ripresa nella pagina in cui compaiono le varie opzioni di volo individuate dal motore di ricerca, con l’inserimento di una avvertenza circa l’esistenza di voci aggiuntive di costo ed eventuali limitazioni dell’offerta.

Detta avvertenza, in particolare, è visualizzabile solo cliccando

⁵³ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams, doc. 30 e 36.

⁵⁴ Cfr. memoria conclusiva di eDreams, doc. 114.

⁵⁵ Cfr. memoria integrativa del 14 gennaio 2011, doc. 123. Tale ricostruzione è contraddetta dalle risultanze istruttorie, che attestano il permanere della mancanza di disponibilità delle offerte selezionate dal motore di ricerca (vedi rilevazione sito, 19.1.2011, doc. 124).

appositamente sulla stessa locuzione “*Quota di gestione non inclusa*”, apposta in alto alla schermata, accanto all’indicazione del “*prezzo per passeggero*” indicato per le varie compagnie aeree selezionate. Trattandosi, pertanto, di un passaggio solo eventuale e non richiesto per la prosecuzione del processo di prenotazione, l’avvertenza⁵⁶ non è evincibile dall’esame della schermata⁵⁷.

Sub B) Il sistema di pagamento dei servizi

La prassi del settore in materia di pagamenti on line mediante carte di credito

35. Le informazioni trasmesse da taluni principali istituti di credito⁵⁸ e da Poste⁵⁹ confermano che il sistema dei circuiti delle carte di credito (ad esempio VISA) e delle carte prepagate (utilizzato *on line* mediante dei c.d. POS virtuali) è basato sulla generazione di flussi elettronici che consentono all’ esercente (o “*merchant*”) di effettuare una richiesta di autorizzazione all’utilizzo della carta per l’importo indicato mediante il proprio *acquirer* (ossia il soggetto che svolge l’attività di accettazione delle carte collegate ai circuiti internazionali di pagamento e che svolge il regolamento finanziario delle transazioni di pagamento).

36. Detta operazione, pur essendo non necessaria, è conforme alla prassi adottata dagli esercenti al fine di verificare l’utizzabilità della carta (ad es. disponibilità di fondi sulla carta). In particolare, la richiesta viene inviata dall’*acquirer* dell’esercente al circuito internazionale di pagamento collegato alla carta di credito che sta effettuando il pagamento; il circuito

⁵⁶ L’avvertenza ha il seguente contenuto “*Le compagnie aeree potrebbero applicare una maggiorazione del prezzo del biglietto che a questo punto del processo di prenotazione non possiamo conoscere . Il costo finale del biglietto dipenderà, ad esempio, da quale carta di credito deciderai di usare per effettuare il pagamento, da quanti bagagli dovrai caricare e da altre variabili che al momento non sono ancora definite. La compagnia aerea potrebbe indicare ad eDreams, solo in un passo successivo, le informazioni necessarie per il calcolo del prezzo finale. Allo stesso modo, non ci è possibile indicarti fin d’ora a quanto ammonterà la quota di gestione eDreams. Parte della quota di gestione dipende infatti dal prezzo finale e dalle variabili che la compagnia aerea ci fornisce solamente in un passo successivo del processo di prenotazione. In ogni caso la quota di gestione che eDreams ti addebiterà per l’andata ed il ritorno sarà compresa tra cinque e tredici euro per persona e tratta. La quota di gestione eDreams sarà inoltre chiaramente indicata quando tutte le informazioni necessarie per calcolarla risulteranno disponibili. Il costo totale del biglietto e della quota di gestione eDreams saranno chiaramente indicati prima di effettuare alcun addebito sulla tua carta di credito*”: cfr. memoria conclusiva, doc. 114, con allegati 1 e 2.

⁵⁷ Cfr. rilevazione del sito, 7 dicembre 2010, doc. 117.

⁵⁸ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di UBI-Banco di Brescia, doc. 69; risposta richiesta informazioni da parte di Unicredit, doc. 64, con integrazione, doc. 83 e 85; risposta a richiesta informazioni da parte di Intesa SanPaolo, doc. 97, con integrazione doc. 107.

⁵⁹ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di Poste, doc. 78, con integrazione, doc. 87.

internazionale, a sua volta, la inoltra al rispettivo soggetto emittente della carta che verifica, in tempo reale e nel rispetto delle regole del circuito, la capienza del plafond, la validità della carta, l'assenza di blocchi operativi.

37. Se le verifiche danno esito negativo, il pagamento non avviene e l'operazione non ha seguito. Se, invece, l'esito è positivo, l'autorizzazione viene concessa quasi in tempo reale e ciò determina un blocco della somma che risulta "prenotata". L'emittente invia il messaggio di autorizzazione all'esercente, il quale, ricevuta l'autorizzazione, conferma il buon esito dell'operazione di pagamento al titolare della carta.

38. Dopo l'autorizzazione, deve seguire, per il completamento dell'operazione, una conferma contabile che, di norma, è data dall'esercente entro due o tre giorni; in particolare, l'*acquirer* invia la richiesta di regolamento contabile (c.d. *clearing*) all'emittente della carta che riconcilia la transazione contabile con la prenotazione della somma eseguita al momento dell'autorizzazione, effettua la registrazione definitiva sul "conto carta" e contestualmente riconosce l'importo all'*acquirer*.

39. In caso di errore, le regole dei circuiti prevedono che la banca *acquirer* dell'esercente richieda, per via telematica, l'annullamento della prenotazione ovvero lo storno degli addebiti (e cioè, il riaccredito delle somme erroneamente addebitate); in entrambi i casi, secondo le informazioni raccolte, la banca emittente la carta di credito provvede, per via telematica, all'immediato ripristino dei fondi⁶⁰.

40. In mancanza di conferma contabile, la prenotazione (o autorizzazione) decade automaticamente trascorso un tempo variabile (a seconda del circuito e delle regole proprie di ciascuna banca) che va, in media, tra i 15 e i 40 giorni dall'apposizione della "prenotazione", con il ripristino della disponibilità dei fondi⁶¹. Le modalità e la tempistica con cui un esercente può effettuare la cancellazione della richiesta di autorizzazione di un'operazione non ancora contabilizzata o lo storno di una transazione già contabilizzata attengono esclusivamente al rapporto contrattuale fra l'esercente e il proprio *acquirer*, regolato, tra l'altro, dai regolamenti previsti per il servizio di *acquiring* dai circuiti internazionali⁶².

⁶⁰ Cfr. Informazioni fornite dal gruppo Unicredit in data 16.9.2010 (doc. 80 e 83) ed informazioni fornite da Intesa (doc. 97 e 107).

⁶¹ L'indicazione dei tempi è basata sulle informazioni acquisite nell'ambito del procedimento: cfr. informazioni fornite da Unicredit (doc. 64, dove è indicato che, per le Banche facenti parte del Gruppo, il tempo medio è di 15 giorni) e da Intesa San Paolo (doc. 97, dove il tempo medio è indicato tra 20 e i 40 giorni).

⁶² Cfr. informazioni fornite dal gruppo Unicredit in data 16 settembre 2010 (doc. 80 e 83) ed informazioni fornite da Intesa (doc. 97 e 107).

41. In ogni caso rimane fermo che gli emittenti della carta sono meri esecutori di quanto disposto dall'esercente per il tramite dell'*acquirer* e l'esercente è l'unico soggetto a conoscenza dell'esito della transazione di acquisto e, sulla base di questo esito, dovrebbe attivare le opportune segnalazioni all'emittente della carta in merito alla transazione di pagamento⁶³.

Procedura eDreams per la prenotazione e il pagamento on line dei servizi

42. Il cliente, dopo aver selezionato il servizio, può procedere direttamente all'acquisto del servizio scelto avvalendosi del sistema di prenotazione e di pagamento gestito da eDreams.

43. Il sistema approntato dal professionista consente ai clienti di effettuare i pagamenti tramite carta di credito e carte prepagate⁶⁴, previo inoltro, da parte di eDreams, mediante la propria banca *acquirer*, di una preventiva richiesta di autorizzazione, prima di effettuare la successiva operazione di richiesta di addebito (c.d. *clearing*). Tale tipo di richieste risultano essere state inoltrate da eDreams tanto nel corso del 2008-2009⁶⁵ che durante l'anno 2010⁶⁶.

44. Una volta ricevuta la risposta sulla richiesta di autorizzazione, secondo la procedura prevista da eDreams, viene inviata al consumatore una prima informativa sulla eventuale conferma della prenotazione ed, a seguire, una seconda *email* di conferma della stessa prenotazione in caso di esito positivo della richiesta di autorizzazione. Per tale ipotesi, la transazione viene conclusa mediante la conferma contabile al circuito. In caso di esito negativo, l'autorizzazione non viene rilasciata e la transazione non viene conclusa. Dalla documentazione raccolta emerge tuttavia che la seconda *email* non sempre viene trasmessa nei tempi indicati nella precedente comunicazione di eDreams ("*entro 20 minuti*"), né il professionista fornisce al consumatore alcun sistema di contatto immediato e diretto che gli

⁶³ Cfr. informazioni da parte di Unicredit, doc. 64, con integrazione, doc. 83 e 85.

⁶⁴ Va rilevato che il professionista, in alternativa, consente il pagamento dei servizi anche mediante bonifico o bollettino postale (per cui specifica che "*la pratica rimarrà opzionata per 48 ore*")⁶⁴: cfr. doc. 30, 36, 62 e 114.

⁶⁵ Cfr., in via esemplificativa, reclami di vari consumatori, acquisiti in ispezione, relativi al periodo fine 2008-2009 per presunti addebiti e blocco di somme per la *fee* dovuta all'agenzia e per dei servizi non acquistati a causa di procedure di prenotazione non andate a buon fine: doc. 28.9, 28.17, 28.18, 28.19, 28.21, 28.22, 28.26 e 28.36.

⁶⁶ Secondo i dati forniti da Intesa San Paolo, risulta provato che eDreams, nonostante le asserite modifiche apportate al proprio sistema di pagamento (memoria conclusionale, doc. 114) ha continuato ad avvalersi, anche nel corso del 2010, del sistema di richiedere una preventiva autorizzazione per le transazioni facenti capo al suo sistema di pagamento: cfr. doc. 107.

consenta di comprendere lo stato della pratica⁶⁷.

45. Peraltro, possono verificarsi dei problemi nel processo di completamento della transazione (ad es. problemi tecnologici, o insufficienza di fondi sulla carta del cliente) per cui eDreams viene informata che l'autorizzazione è stata concessa e, tuttavia, la transazione, per altri motivi, non va a buon fine. In tal caso, eDreams non trasmette la conferma contabile della transazione e, al contempo, invia al consumatore l'informazione di esito negativo della prenotazione, ma la richiesta di preautorizzazione, con il conseguente blocco delle somme, rimarrà in piedi. Dalla documentazione acquisita e sulla base di quanto riconosciuto dallo stesso professionista, emerge infatti che eDreams non è dotata di alcun sistema che le consenta di richiedere la cancellazione per via informatica delle predette richieste di autorizzazione nei casi di operazioni non andate a buon fine o altro genere di malfunzionamento del sistema⁶⁸.

46. Secondo quanto affermato dal professionista, la procedura è abbastanza simile anche nei casi di successivo addebito delle somme a favore dei fornitori.

47. Al riguardo, va rilevato che, per quanto riguarda i voli aerei, il cliente individua il volo/prezzo di suo interesse sul sito eDreams; fornisce gli estremi della carta ad eDreams, che provvede a verificare l'esistenza del plafond disponibile sulla carta ed al blocco dell'ammontare dovuto per l'acquisto; eDreams, in caso di esito positivo, riceve l'"Approval Code" che permetterà l'incasso dell'importo dovuto. Di norma, il sistema informatico preleva in modo automatico dall'importo totale pagato dal cliente la parte relativa ai costi di gestione dell'agenzia (la quale viene incassata da eDreams mediante la sua banca *acquirer*), mentre la restante parte viene accreditata direttamente al fornitore dei servizi mediante la propria banca *acquirer*. Di seguito, viene emesso il biglietto tramite sistema informatico⁶⁹. Come

⁶⁷ Cfr. doc. 28.36, concernente un presunto congelamento di somme per una transazione non andata a buon fine e per la quale la società eDreams non ha dato alcuna efficace risposta alle lamentele del consumatore; in dettaglio, risulta infatti che la società, nonostante i numerosi solleciti, non ha trasmesso la conferma successiva della prenotazione ed ha risposto (il 27 ottobre 2009) ben oltre la data di partenza prevista dalla prima conferma della prenotazione (l'11 ottobre 2009).

⁶⁸ Cfr. verbale audizione eDreams: doc. 109.

⁶⁹ In via residuale, eDreams provvede ad incassare il prezzo del biglietto (c.d. emissione "cash") nei soli tre casi: 1) quando la linea aerea non accetta pagamenti a mezzo carta di credito (per esempio è il caso di Tam Airlines); 2) quando il cliente non desidera pagare a mezzo carta di credito e preferisce inviare un bonifico ad eDreams; 3) per alcune tipologie residuali di transazioni (per esempio, quando il cliente paga per il tramite di Postepay o di carte ricaricabili che possono creare dei problemi ai sistemi internazionali). In questi casi eccezionali, che riguardano non più del 5% dell'attività, eDreams incassa l'intero prezzo del biglietto e poi provvede ad inviare il costo del medesimo, al netto delle proprie commissioni, alla compagnia aerea: Informazioni fornite da eDreams, doc. 30, 36.

confermato da Alitalia, tale sistema, vale, in particolare, per i voli di linea⁷⁰.

48. Anche con riguardo ai servizi alberghieri eDreams segue tutta la procedura di prenotazione per conto dei clienti, quale che sia la successiva modalità di addebito delle somme. Va ricordato che l'effettuazione dell'addebito sulle carte di credito dipende dalle condizioni di ciascuna centrale di prenotazioni, in quanto, come già rilevato, talvolta eDreams incassa la somma dovuta, trattiene le commissioni e rimette il resto al fornitore, mentre altre volte l'addebito avviene mediante la centrale di prenotazione⁷¹.

49. Infine, per quanto riguarda i pacchetti turistici, eDreams acquista per conto del cliente il prodotto e poi riversa a favore dell'organizzatore le somme, dedotte le proprie commissioni⁷².

Reclami per addebiti non ritenuti corretti

50. Dalle evidenze acquisite nel corso dell'ispezione⁷³ nonché dalle informazioni trasmesse da taluni istituti di credito (Unicredit, UBI Banco di Brescia, Intesa San Paolo), da Poste Italiane e da Alitalia, emerge una eterogenea tipologia di disfunzioni, rilevate nel periodo di riferimento (2008-2010) concernenti il pagamento relativo a prenotazioni di voli e di soggiorni in hotel mediante carta di credito o carta prepagata.

51. In particolare, relativamente al periodo 2008-2009, si ha prova di: **i)** casi di congelamento di somme per richieste di autorizzazione relative ad operazioni non andate a buon fine⁷⁴; **ii)** casi di operazioni non andate a buon fine e contestuali addebiti relativi al pagamento di *fee* a favore di eDreams per servizi non fruiti⁷⁵, talvolta persino sconosciuti da eDreams, benché

⁷⁰ La società ha infatti riconosciuto che essa provvede ad incassare le somme relative ai voli venduti tramite il sistema di prenotazione fornito dal sito eDreams ed emette i biglietti tramite il GDS Amadeus: Cfr risposta a richiesta di informazioni da parte di Alitalia del 17 settembre 2010, doc. 84.

⁷¹ Cfr. considerazioni precedentemente svolte sull'organizzazione del professionista.

⁷² Cfr. informazioni fornite da eDreams, doc. 30 e 36.

⁷³ In generale, cfr. reclami dei consumatori acquisiti in ispezione per il periodo fine 2008-2009: doc.ti 28.7-28.39; reclami depositati da eDreams: all. 1-11, doc. 30.

⁷⁴ Sul punto, si rinvia alle precedenti osservazioni svolte circa il sistema di pagamento utilizzato dal professionista.

⁷⁵ Cfr. vari reclami relativi al periodo 2009 reperiti in ispezione, tra cui quelli emergenti dai doc.ti 28.7, 28.8, 28.13, 28.14, 28.15, 28.16, 28.18, 28.19, 28.22, 28.24, 28.32, 28.33 e 28.39. Tra detti casi, è da menzionare la vicenda relativa al reclamo della signora Soriano, analoga a quelle descritte nella nota successiva, consistente, da un lato, nell'invio al consumatore di una comunicazione di non conferma della prenotazione e, dall'altro, nel doppio addebito del costo della *fee* e di biglietti aerei non fruiti dal consumatore, seguito da mancato rimborso del relativo addebito per un periodo molto prolungato (oltre 1 anno): doc. 28.39.

derivanti dall'utilizzo del suo sistema di prenotazione⁷⁶; **iii**) casi di operazioni andate a buon fine, ma per le quali i consumatori hanno lamentato un doppio addebito del costo del biglietto aereo e del costo di gestione, ovvero del costo dell'hotel prenotato derivante dal "blocco" temporaneo di una somma pari al prezzo del servizio (volo e/o hotel) e/o della *fee*, dovuto, verosimilmente, alla pendenza di una richiesta di preautorizzazione, non cancellata, e poi stornata automaticamente dal circuito bancario⁷⁷; **iv**) casi di addebiti di somme non dovute, poi rimborsati sulla base di un'operazione di storno attivata da eDreams⁷⁸; **v**) casi di doppi addebiti per operazioni andate a buon fine⁷⁹.

52. Inoltre, dai reclami trasmessi dalla società per il periodo 2010, si evincono vari tipi di disfunzioni, riconducibili a: **i**) addebiti ingiustificati di somme per periodi significativi⁸⁰; **ii**) blocchi di somme per operazioni non andate a buon fine a causa di una richiesta di autorizzazione inviata al gestore della carta di credito ma non seguita dalla conferma della prenotazione, riconosciuta da eDreams, e non sbloccata⁸¹.

53. In particolare, quanto agli addebiti ingiustificati per delle operazioni non andate a buon fine, merita di essere menzionato, in via esemplificativa, il caso segnalato dalla signora Scardellato, consistente in una transazione non andata a buon fine, avvenuta nell'ottobre del 2009, con contestuale addebito del costo di taluni biglietti Alitalia e della *fee* a favore di eDreams. Nonostante i numerosi solleciti di restituzione delle somme⁸², eDreams non

⁷⁶ In via esemplificativa, si richiamano due segnalazioni di addebito del costo di biglietti aerei Alitalia imputabili all'utilizzo del sistema di eDreams ma non consegnati, ed il cui rimborso è avvenuto solo molto tempo su richiesta dei consumatori e da parte dell'emittente la carta, in ragione della mancata attivazione delle procedure di storno dell'addebito da parte di e-Dreams: cfr. caso Granata, doc. 13 e 49 (segnalazione e informazioni supplementari), doc. 84 (informazioni Alitalia del 17 settembre 2010), doc. 85 (informazioni fornite da Unicredit in data 27 settembre 2010); vedi anche caso Scardellato, doc. 29 e 46 (segnalazione e informazioni supplementari); doc. 84 (informazioni Alitalia del 17 settembre 2010), doc. 78 e 87 (informazioni fornite da Poste Italiane S.p.A, rispettivamente, in data 10 settembre 2010 e 7 ottobre 2010).

⁷⁷ Ad esempio; per il periodo 2010 vedi caso Nobili, doc. 7 e 76 (segnalazione e informazioni supplementari); per quanto riguarda i reclami reperiti in ispezione relativi al periodo precedente (fine 2008-2009), cfr. anche doc. 28.20, 28.25, 28.30, 28.34 e 28.37.

⁷⁸ Esempio, caso Greco, doc. 3 e 39 (segnalazione e informazioni supplementari) e doc. 69 (Informazioni trasmesse da UBI-Banco di Brescia, in data 16 agosto 2010); cfr. anche reclami relativi al periodo 2009 acquisiti in ispezione, tra cui quello del signor Venuti (rimborso avvenuto dopo circa una settimana), doc. 28.37, e quello del signor Morosini, da cui si evince che il rimborso è avvenuto dopo circa 6 mesi: doc. 28.11.

⁷⁹ Cfr., ad esempio, doc. 28.34 e 28.35 concernenti dei mancati rimborsi di doppi addebiti relativi alla stessa transazione, nonché doc. 28.39, relativo ad un mancato rimborso del costo di taluni biglietti e della *fee*.

⁸⁰ Ad esempio, cfr. memoria eDreams 29 luglio 2010, doc. 62, all. 10, relativo al ritardato riaccredito della quota di gestione incassata da eDreams per oltre 1 mese.

⁸¹ Cfr. doc. 62, allegati 8, 15 e 24.

⁸² Caso Scardellato, segnalazione e integrazione, in cui si lamenta che, a seguito della mancata conferma della prenotazione, i biglietti sono stati altrimenti acquistati tramite agenzia (doc. 29 e 46); al riguardo, cfr. anche le informazioni fornite da Alitalia, la quale ha chiarito che l'episodio segnalato appare riconducibile

vi ha dato alcun riscontro⁸³, sicché il rimborso è avvenuto dopo circa un anno da parte di Poste e soltanto a seguito dell'avvio del procedimento⁸⁴.

54. Analoga vicenda è quella lamentata dalla signora Granata⁸⁵, la quale ha segnalato l'addebito ingiustificato di somme in relazione ad una richiesta di prenotazione, realizzata tramite il sito di eDreams, nella primissima mattinata del 17 dicembre 2009, di taluni biglietti Air One, per i quali riceveva, da eDreams, dapprima un messaggio di conferma della prenotazione⁸⁶ e poi una *email* con la dicitura "*Prenotazione cancellata- non emessa*"⁸⁷. In seguito, la consumatrice accedeva sul sito di un altro vettore aereo, Easy Jet, acquistando, sempre in data 17 dicembre 2009, un biglietto da parte della compagnia di cui ha effettivamente usufruito⁸⁸. Con riferimento all'addebito della precedente operazione non andata a buon fine, invece, stante l'inutilità dei numerosi solleciti trasmessi ad Alitalia⁸⁹ e a eDreams⁹⁰, il riaccredito delle somme è avvenuto, su iniziativa della consumatrice, da parte della stessa banca emittente la carta (UCF, del gruppo

ad un malfunzionamento imputabile ad eDreams, per cui, nonostante l'avvenuta emissione dei biglietti, ha informato il segnalante che la prenotazione non era andata a buon fine; la stessa società ha chiarito di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte di eDreams volta a segnalare l'esigenza di corrispondere al consumatore un rimborso delle somme per la mancata fruizione dei biglietti pagati (doc. 84); a conferma, vedi anche informazioni fornite da Poste Italiane S.p.A, in data 10 settembre 2010, doc. 78.

⁸³ La società, infatti, in senso esattamente opposto, ha sostenuto, ma non provato, che la procedura era stata regolarmente completata, con l'emissione dei biglietti a favore del segnalante, sicché non ha attivato alcuno strumento volto a far ottenere al segnalante il rimborso delle somme: cfr. memoria di difesa del 29 luglio 2010 (doc. 62), nonché memoria conclusionale, doc. 114.

⁸⁴ Cfr. nota di Poste Italiane S.p.A., ricevuta il 7 ottobre 2010, nella quale Poste ha comunicato di aver predisposto un assegno a favore del segnalante (doc. 87).

⁸⁵ Cfr. segnalazione del 18 gennaio 2010, doc. 13.

⁸⁶ Cfr. all. 1 doc. 13.

⁸⁷ Cfr. all. 2 doc. 13.

⁸⁸ Cfr. integrazioni informazioni, del 22 novembre 2010, con allegato estratto conto della banca Unicredit circa le operazioni in esame.

⁸⁹ Alitalia ha, infatti, dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione, né da parte della consumatrice né da parte di eDreams e che, dalla documentazione disponibile, la prenotazione effettuata risulta essere andata a buon fine e regolarmente registrata con la conseguenza che, non essendo la Compagnia a conoscenza di messaggi inviati da eDreams ai clienti, i biglietti elettronici sono stati regolarmente emessi. In particolare, risulta che i biglietti addebitati alla sig.ra Granata sono stati emessi dal sito *web* di Alitalia che prevede una procedura classica che avviene nell'ambito del sistema Alitalia e dei provider prescelti. Secondo Alitalia, il fatto che i biglietti siano stati emessi sul sito Alitalia negli orari indicati dalla sig.ra Granata, che, invece, ha dichiarato di aver acquistato tramite il sito eDreams, fa ipotizzare che eDreams, in back line e a fronte di fermo del sistema informatico di riferimento (nella specie, Amadeus), abbia utilizzato i dati del cliente per emissione dirette dal sito Alitalia, senza poi informarlo: cfr. informazioni Alitalia, doc. 84.

⁹⁰ In senso totalmente opposto alla suddetta ricostruzione, eDreams ha disconosciuto ogni responsabilità al riguardo, assumendo che la transazione sopra descritta non ha nulla a che vedere con il proprio sistema di prenotazione, ma con quello di Alitalia. In dettaglio, la società ha sostenuto che non era stata data conferma della richiesta di prenotazione e, pertanto, l'addebito effettuato per la propria *fee* sarebbe stato stornato in tempo reale; dunque non si vede come possa esserle imputabile l'addebito lamentato dalla consumatrice. Secondo eDreams, questo sarebbe stato effettuato da Alitalia sulla base di una richiesta di prenotazione realizzata direttamente dalla stessa consumatrice sul sito di Alitalia un'ora prima di tentare di prenotazione sul sito eDreams: Vedi, in particolare, memoria conclusione, doc. 114.

Unicredit), la quale, con lettera del 14 gennaio 2010, ha comunicato alla consumatrice il riaccredito della somma con formula “*salvo buon fine*”⁹¹. L'emittente della carta, messa a conoscenza del mancato buon fine della transazione di acquisto dei biglietti aerei della compagnia Air One dalla cliente, ha infine disposto, in data 28 gennaio 2010, il riaccredito definitivo dell'importo alla cliente e, in contropartita, ha chiesto il rimborso all'*acquirer* di Alitalia, che ha successivamente provveduto a riconoscere l'importo alla Banca⁹².

55. Diversa ricostruzione è stata sostenuta dal professionista, il quale ha rappresentato di aver dato pronta soluzione a tutte le contestazioni ricevute, in tempi rapidi e senza alcun tipo di aggravio per i clienti, affermando, peraltro, che, normalmente, trattiene soltanto l'importo relativo alla propria quota di gestione, e non gli importi relativi ai servizi finali offerti. Tali importi, a seguito dell'effettuazione della procedura di prenotazione gestita da eDreams per conto del cliente, sarebbero incassati direttamente dai fornitori degli stessi servizi.

56. In particolare, quanto al problema delle somme addebitate ai consumatori per transazioni non andate a buon fine, ha sostenuto che, in tali casi, il mancato riaccredito delle somme pagate per i servizi finali dipenderebbe dal comportamento degli stessi fornitori, mentre l'importo pagato come quota di gestione verrebbe stornato da eDreams entro 24 ore. Tuttavia, la velocità con cui detto storno viene riconosciuto ai clienti dipenderebbe dalle regole della società emittente la carta di credito.

57. Inoltre, quanto alle “*richieste di disponibilità*” che generano un blocco temporaneo di somme sulle carte di credito o carte prepagate (c.d. preautorizzazione o richiesta di autorizzazione) il professionista ha sostenuto che, dette richieste, se non confermate entro 24 ore, sarebbero automaticamente cancellate dal sistema ed eventuali malfunzionamenti o addebiti sarebbero riferibili solo ai gestori delle carte di credito⁹³.

58. Dette affermazioni, svolte nella memoria del 29 luglio 2010, non risultavano supportate da congrui elementi probatori e, pertanto, con

⁹¹ Cfr. all. 1, doc. 49, informazioni trasmesse dal segnalante.

⁹² La ricostruzione è confermata dalla stessa banca facente capo ad Unicredit, la quale ha precisato che, dalla documentazione a sua disposizione, risulta che eDreams, in data 17 dicembre 2009, ha chiesto tramite il proprio *acquirer* l'autorizzazione all'addebito della commissione per il servizio chiesto dalla cliente; tale autorizzazione è stata concessa, ma non confermata e, pertanto, è decaduta automaticamente secondo le regole del circuito bancario; contemporaneamente l'*acquirer* di Alitalia ha addebitato il costo di tre biglietti aerei che hanno dato luogo a nove addebiti di 171 euro circa a favore di Alitalia: cfr. informazioni fornite da Unicredit, doc. 86.

⁹³ Cfr. informazioni fornite da eDreams, doc. 36, nonché memoria di difesa del 29 luglio 2010, doc. 62.

comunicazione del 27 ottobre 2010, è stato attribuito al professionista l'onere della prova sulle misure da esso adottate, in relazione al proprio sistema di prenotazione e pagamento mediante carta di credito o carte prepagate, per garantire ai consumatori la tempestiva restituzione di somme ad essi ingiustificatamente addebitate, nonché il ripristino della disponibilità, entro 24 ore, delle somme bloccate per richieste di preautorizzazione relative ad operazioni non andate a buon fine.

59. In dettaglio, con riferimento ai reclami acquisiti nel corso del procedimento, concernenti il periodo 2008-2010, è stato richiesto al professionista di provare: **a)** l'inoltro ai gestori delle carte di credito, entro 24 ore, di specifiche richieste di storno delle somme addebitate erroneamente ai consumatori quali costi di gestione; **b)** l'inoltro ai fornitori dei servizi finali, nei casi di incassi da essi direttamente percepiti (ad es. Alitalia), di pronta informativa relativa alle operazioni non andate a buon fine per garantire al consumatore la tempestiva restituzione degli importi dagli stessi addebitati; **c)** l'inoltro ai gestori delle carte di credito o delle carte di pagamento, entro 24 ore, di ordini di cancellazione di precedenti richieste di preautorizzazione per operazioni non andate a buon fine⁹⁴.

60. In risposta a tale comunicazione, il professionista, con memoria del 23 novembre 2010, ha depositato documentazione aggiuntiva riguardante essenzialmente solo i reclami relativi al primo semestre del 2010, e non anche la generalità dei reclami relativi al periodo 2008-2009, sopra illustrati. A quest'ultimo riguardo, ha manifestato una generica disponibilità a fornire ulteriori elementi e, nel contempo, ha rinviato alla documentazione precedentemente fornita. Quanto invece ai reclami relativi al primo semestre 2010, su un totale di 41 casi, solo in otto casi è stata fornita la prova di un sollecito storno delle somme addebitate, effettuato in automatico dal sistema, e cioè entro 24 ore⁹⁵, mentre in altri casi lo storno risulta effettuato tardivamente e solo su reclamo del consumatore⁹⁶; per 19 casi non è stata fornita alcuna prova rilevante sotto il profilo delle misure adottate per assicurare al consumatore la soluzione del problema segnalato⁹⁷.

⁹⁴ Cfr. comunicazione sull'onere della prova, doc. 91.

⁹⁵ Cfr. memoria onere della prova, doc. 94, allegati ai casi n. 3, 4, 5, 13, 13, 17, 32, 33 e 40.

⁹⁶ Cfr., ad esempio, caso Nesci di cui all'allegato n. 32, doc. 94: diversamente da quanto affermato dal professionista, risulta non provato l'avvenuto storno in automatico dal sistema in tempo reale; al contrario, dalla documentazione si ha prova che lo storno è stato effettuato in automatico dopo un mese dal blocco.

⁹⁷ Piuttosto, risulta essere stata depositata, talora, della documentazione di risposta al consumatore in cui la società declina ogni responsabilità al riguardo, mediante l'asserzione che non risultava effettuata alcuna prenotazione o che non risultava alcunché di irregolare; in altri casi, eDreams richiede al consumatore di fornire ulteriore documentazione, o, infine, di rivolgersi alla compagnia aerea: cfr. memoria onere della prova, doc. 94, allegati ai seguenti casi: 1-Corona, 2-Fazzari, 6-Miani; 8-Paletta; 12-Bianco, 15-Buda, 16-

61. Inoltre, non è stata trasmessa documentazione attestante l'inoltro ai fornitori dei servizi finali, nei casi di incassi da essi direttamente percepiti, di una pronta informativa al fine per garantire al consumatore la tempestiva restituzione degli importi dagli stessi addebitati. Al contrario, la documentazione trasmessa attesta l'esistenza di notevoli ritardi⁹⁸.

62. Infine, non è stata trasmessa alcuna documentazione circa il punto c) della comunicazione relativa all'onere della prova, e cioè l'inoltro ai gestori delle carte di credito o delle carte di pagamento, entro 24 ore, di ordini di cancellazione di precedenti richieste di autorizzazione per operazioni non andate a buon fine⁹⁹.

Informazioni sul sistema di pagamento

63. Sul sito in esame, durante tutto il processo di prenotazione, è possibile visionare le “*condizioni generali di contratto*”, cliccando sulla dicitura “*condizioni generali di servizio e copyright*”, posta in basso a destra dello schermo. All'interno di tale pagina può essere esaminata la “*Disciplina relativa a tutti i servizi turistici offerti*”, in cui viene specificato che : “*Eventuali rimborsi delle somme corrisposte dall'Utente saranno disposti in base ai regolamenti o alle leggi applicabili da ciascun fornitore dei servizi, ed i tempi dei suddetti rimborsi dipenderanno esclusivamente dai singoli fornitori (..) Le uniche somme incassate dall'intermediario sono infatti quelle relative alle spese di gestione della pratica di viaggio: il costo del servizio offerto viene incassato direttamente dal fornitore dello stesso*”¹⁰⁰. Altrove, invece, con riferimento alle condizioni per l'acquisto dell'opzione hotel, si è rilevata la seguente affermazione: “*Il pagamento dovrà essere versato a eDreams, non alla struttura alberghiera direttamente, ad eccezione dei servizi extra*”¹⁰¹.

64. Dalla documentazione, emerge altresì che eDreams, in casi di problemi relativi alla prenotazione di voli, ha comunicato ai consumatori che per eventuali reclami e richieste di rimborso questi avrebbero dovuto essere

Cacciapuoti, 18-Colosimo, 21-DeGrassi, 23-Duca, 24-Esquinas, 26-Ilardi, 28-Marino, 30-Messina, 37-Tiani, 38-Valenti. In altri casi non è stata fornita alcuna documentazione se non quella interna proveniente dalla stessa banca *acquirer* di eDreams attestante l'avvenuta autorizzazione di un'operazione oggetto di contestazione da parte del consumatore: cfr. memoria onere della prova, doc. 94, allegati ai seguenti casi: 10-Antonicelli, 11-Arcari, 20-DeMaio.

⁹⁸ Cfr., ad esempio, allegato 35-caso Rubio, doc. 94, da cui si evince che la comunicazione al fornitore, nonostante i numerosi solleciti, è stata inoltrata solo dopo oltre 3 mesi dall'effettuazione della transazione.

⁹⁹ Cfr. memoria ed allegati, doc. 94.

¹⁰⁰ Cfr. doc. 24, Pagine *web* relative alle condizioni generali di contratto rilevate in data 19 maggio 2010.

¹⁰¹ Cfr. rilevazione del 5 marzo 2010, doc. 23.

indirizzati alla stessa compagnia aerea, declinando ogni responsabilità¹⁰².

65. Analogo comportamento è stato adottato in tutti i casi di lamentale relative al congelamento di somme a causa della pendenza della autorizzazione per delle operazioni non andate a buon fine. In dettaglio, nelle proprie comunicazioni, il professionista risulta aver richiamato l'esistenza di una comune procedura da parte di tutte le agenzie di viaggio e le modalità operative tra le banche, i gestori delle carte di credito e lo IATA¹⁰³ ovvero, talvolta, la responsabilità delle compagnie aeree¹⁰⁴. Tale fenomeno, secondo le informazioni fornite ai consumatori, consisterebbe in *“un addebito temporaneo sulla carta”*, che scomparirebbe in automatico in un periodo variamente indicato in *“entro 20 giorni”*¹⁰⁵, ovvero entro alcuni giorni, *“da 5 a 30 giorni in base al circuito della carta di credito utilizzata”*, (...) *in ragione delle modalità operative tra organizzazioni bancarie*¹⁰⁶. In altri casi, eDreams risulta aver fornito ai consumatori un diverso tipo di spiegazione, consistente nel rinviare ad un'operazione automatica del sistema che, talvolta, può generare l'esistenza di *“importi bloccati”* per dei tentativi di prenotazione non andati a buon fine, definite come *“richieste di autorizzazione”* che vengono meno *“automaticamente entro alcuni giorni”*¹⁰⁷. In altri casi, poi, eDreams, invece di fornire al consumatore i chiarimenti richiesti, ha invitato lo stesso a verificare *“se si tratta di un addebito effettivo o solo temporaneo”*, affermando comunque che, in quest'ultimo caso, *“non si tratta di un addebito ma di una preautorizzazione di addebito”*¹⁰⁸.

¹⁰² Cfr. ad esempio lettera di risposta di eDreams del 27 marzo 2009, doc. 28.14.

¹⁰³ Cfr., ad esempio, doc. 28.26, dove eDreams informa il consumatore che *“la somma non è stata addebitata; molto probabilmente si tratta solo di un blocco o di una preautorizzazione. Questo addebito temporaneo esiste per tutte le agenzie di viaggi ed è dovuto a modalità operative tra organizzazioni bancarie, agenzie di emissione delle carte di credito e lo IATA”*.

¹⁰⁴ Cfr., ad esempio, doc. 28.29, dove eDreams, nel richiedere al consumatore di verificare se nel caso particolare l'importo sia stato effettivamente addebitato o solo *“bloccato”*, precisa inoltre che *“secondo le regole che disciplinano la biglietteria aerea, la richiesta parte direttamente dalla banca della compagnia aerea; pertanto, non essendo la richiesta partita dalla nostra banca, non possiamo intervenire in alcun modo per sbloccare e/o rimborsare la somma”*.

¹⁰⁵ Cfr. doc. 28.29.

¹⁰⁶ Cfr. doc. 28.30.

¹⁰⁷ In tal senso, cfr. doc. 28.36, dove la società informa il consumatore che *“A volte viene visualizzato sulla carta di credito un importo temporaneo, dovuto al tentativo di prenotazione, che viene stornato automaticamente entro alcuni giorni (da 5 a 30 giorni in base al circuito della carta di credito utilizzata). Quando un'operazione di acquisto on line non va a buon fine, può capitare, con alcuni tipi di carte, che il sistema blocchi come richieste di autorizzazione degli importi. Tali importi rimangono bloccati per alcuni giorni e sebbene siano sempre presenti sulla sua carta di credito (in quanto non addebitati), non risultano momentaneamente disponibili (verifichi il saldo contabile ed il saldo disponibile: dal saldo contabile potrà verificare l'importo ancora presente sulla carta). Tali richieste di autorizzazione andranno a ristabilirsi automaticamente entro alcuni giorni”*.

¹⁰⁸ Cfr. reclamo Negrin e risposta eDreams (doc. 28.37).

Modifiche del sistema di pagamento nel corso dell'istruttoria

66. Quanto al periodo 2010, è da menzionare che la società, in pendenza del procedimento, ha affermato di aver modificato la propria procedura relativa al sistema di pagamento ed, in particolare, di non effettuare più alcuna richiesta di disponibilità neanche per i pagamenti da essa incassati¹⁰⁹. Sulla base delle segnalazioni successivamente pervenute e delle informazioni fornite da Intesa San Paolo¹¹⁰, si è invece appurato che la società ha reiterato la stessa condotta, consistente nel trasmettere, attraverso il suo sito, delle richieste di autorizzazione e che tale procedura ha continuato a generare dei casi di congelamento di somme a causa della mancata cancellazione della pendenza di detta richiesta per i casi di operazioni non andate a buon fine¹¹¹.

67. In tal senso, è da menzionare, con finalità esclusivamente esemplificativa, la vicenda del signor Pisano, il quale ha segnalato un caso di operazione non andata a buon fine effettuata in data 27 giugno 2010. Si tratta di un'operazione di tentato acquisto di un volo aereo della compagnia US Airways, per la quale riceveva, da parte di eDreams, una prima *email* di conferma di prenotazione e poi una successiva *email* con cui si diceva che, a causa di un problema tecnico sul sistema operativo della compagnia aerea, la prenotazione aerea non era andata a buon fine. La somma corrispettiva risulta essere stata bloccata sino al 7 luglio 2010, data in cui la banca emittente ha comunicato al consumatore il riaccredito¹¹², in mancanza di alcun intervento da parte di eDreams. Diversamente, risulta che eDreams ha informato il

¹⁰⁹ Cfr. memoria eDreams, doc. 36.

¹¹⁰ Cfr. integrazione informazioni fornite il 17 novembre 2010 da Intesa, nella quale la società ha riferito che, su richiesta di eDreams, risultavano previamente autorizzate, per il periodo preso in considerazione, n. 10.865 operazioni su un totale di 10.904 transazioni (doc. 107).

¹¹¹ Analoghi problemi sono desumibili dai reclami dei consumatori relativi allo stesso periodo di riferimento (anno 2010). Infatti, dalla stessa documentazione fornita dal professionista, emerge il permanere di comunicazioni simili a quelle sopra illustrate circa la richiamata "*richiesta di autorizzazione*", talvolta definita come una "*movimentazione a garanzia che toglie momentaneamente la disponibilità*" (Vedi, risposta eDreams del 26.1.2010, allegato n. 5, a memoria eDreams, doc. 30). Altre volte, eDreams, informa i consumatori che "*per le prenotazioni on line, viene inviata al gestore della carta una richiesta di autorizzazione dell'addebito e che (...) può capitare che alcuni gestori segnalino comunque la movimentazione, nonostante non vi sia stato alcun addebito effettivo*": in tal senso, ad esempio allegato n. 24, a memoria eDreams sull'onere della prova, lettera del 17 marzo 2010. In altri casi, eDreams ha altresì disconosciuto ogni responsabilità rinviando, per il caso di effettivo addebito in mancanza di prenotazione, al gestore della carte di credito, che "*provvederà allo storno dello stesso*": cfr. *email* eDreams del 18 marzo 2010, doc. 62, allegato 24B, a doc. 62. Nello stesso senso, anche risposta fornita da eDreams relativa ad una richiesta di autorizzazione per costi di gestione per una prenotazione non andata a buon fine e per il cui blocco della relativa somma (di oltre una settimana), come di consueto, la società ha informato il consumatore che "*andrà automaticamente a ristabilirsi sulla carte di credito entro qualche giorno*" (cfr. *email* eDreams del 18 marzo 2010, doc. 62, allegato 31B).

¹¹² Cfr. segnalazione del signor Pisano, del 2 luglio 2010, doc. 40, nonché integrazione informazioni (doc. 63), tra cui allagata *email* del 7 luglio 2010 dell'istituto di credito Che Banca! S.p.A..

consumatore, con *email* del 29 giugno 2010, che non si trattava di un addebito, ma di un blocco temporaneo per “*la richiesta di autorizzazione*” effettuata dalla compagnia aerea e, poi, in data 2 luglio 2010, che si trattava di un “*addebito temporaneo*” per cui era “*necessario attendere che il sistema ristabilisca la somma (temporaneamente bloccata per via del tentativo di prenotazione)*” sulla carta di credito, con la specificazione che “*Purtroppo non ci è possibile sollecitare questa transazione*”¹¹³.

68. Si precisa che, in risposta alla comunicazione dell’onere della prova, eDreams non ha fornito alcun elemento di chiarimento circa il blocco di somme per la suddetta “*mancata conferma prenotazione aerea*” citata nelle *email* richiamate, ma solo per lo storno di altre somme addebitate da eDreams in relazione alla prenotazione di un alloggio collegato alla combinazione “*volo-hotel*”, oggetto della transazione non andata a buon fine¹¹⁴.

Sub C) Assistenza clienti

Il numero telefonico a pagamento (892..)

69. La terza condotta oggetto di contestazione concerne le modalità di assistenza fornite al consumatore mediante un numero telefonico a pagamento dai costi particolarmente elevati che, secondo quanto segnalato da alcuni consumatori, costituisce l’unico strumento per avere un contatto diretto e rapido con il professionista¹¹⁵.

70. Al riguardo, viene in considerazione il servizio richiamato nella *home page* del sito in esame, in cui risulta riprodotta in alto, al centro della pagina, la dicitura “*Prenotazioni ed assistenza*” con l’indicazione di un numero telefonico “*89 28 88**”, dai caratteri grafici ben evidenti, contrassegnato da un asterisco. Mediante l’asterisco è richiamata la dicitura “*Lun/Dom 7.00/24.00 / 1.80 € IVA incl./min*”, posta nella stessa pagina *web*, in basso a

¹¹³ Cfr. integrazione informazioni trasmesse da Pisano, doc. 63 con allegate *email* sopra citate.

¹¹⁴ Cfr. doc. 94, allegato 34. Analogamente, eDreams, in una successiva lettera del 5 luglio 2010, in risposta alle ulteriori richieste del consumatore concernenti entrambe le componenti, si è limitata a dare conto dello storno di altre somme da essa effettuate per la prenotazione dell’alloggio collegato alla combinazione “*volo-hotel*”, ed, al contempo, non ha più fornito informazioni sulla questione del congelamento delle somme per la richiesta di autorizzazione relativa al volo, limitandosi ad affermare che il costo del volo non era stato addebitato dalla compagnia aerea: cfr. memoria conclusiva eDreams, con allegati alla Sezione 5, nn. 1 e 2, lettera L.

¹¹⁵ Cfr. segnalazione di un consumatore (doc. 28.36), risposta alla richiesta di informazioni da parte della sig.ra Scardellato, doc. 46, nonché risposta alla richiesta di informazioni del sig. Consolo, doc. 81; segnalazione Pisano, doc. 40.

sinistra, con caratteri grafici ridotti al punto da risultare difficilmente leggibili. La medesima indicazione del numero telefonico contrassegnato dall'asterisco è presente in tutte le pagine *web* che si aprono cliccando sulle diverse sezioni presenti nella *home page*¹¹⁶.

71. Secondo le informazioni fornite dal professionista, l'utente, per ricevere assistenza può utilizzare altri strumenti, che sono messi a conoscenza dei consumatori. Infatti, accanto al numero è apposto il collegamento di aiuto, nel quale è illustrato che il consumatore può ricevere assistenza sia consultando le FAQ, sia contattando eDreams dall'estero mediante altro numero telefonico, ovvero, gratuitamente, inviando una *email* al servizio clienti. Infine, il cliente può venire in contatto con eDreams a mezzo posta.

72. Nelle FAQ, come precisato dal professionista, è, tra l'altro, presente l'avvertenza che, in caso di pagamento *on line*, "*potrebbe verificarsi una doppia transazione apparente sulla tua carta prepagata. Una delle due transazioni, dovuta a modalità di operative degli istituti bancari, istituti di emissione della carta e IATA, è solo temporanea e sarà risolta al massimo entro un mese*"¹¹⁷.

73. Quanto alle modalità di funzionamento del numero, il professionista ha sostenuto che il servizio è attivo da marzo 2010 dalle 7 alle 24 di tutti i giorni, allegando apposita documentazione relativa alla disponibilità del servizio anche la domenica. Precedentemente, invece, il numero era presidiato solo negli orari di ufficio¹¹⁸.

74. Il numero è operato da British Telecom Italia ed è fornito tramite l'operatore Greentel. Il costo del servizio prevede uno scatto alla risposta di euro 0,30 ed un costo al minuto di euro 1,50 (ovvero, 1,80 iva inclusa). L'importo massimo addebitabile all'utente è di 12,50, più IVA, mentre il restante costo è sopportato da eDreams, che ha dato istruzioni a Greentel di non interrompere la chiamata¹¹⁹.

Modifiche al messaggio realizzato dal professionista

75. Nel corso del procedimento il professionista ha parzialmente integrato le modalità di contatto con i consumatori, in particolare mediante una modifica della pagina di aiuto in cui si dà conto dell'attivazione di una specifica

¹¹⁶ Cfr. verbale di rilevazione del sito del 11 ottobre 2010, doc. 88.

¹¹⁷ Cfr. all. 2, Sez. 4, a memoria conclusiva, doc. 114.

¹¹⁸ Cfr. verbale audizione (doc. 109), nonché memoria eDreams del 4 novembre 2010 (doc. 93), e memoria conclusiva (doc. 114).

¹¹⁹ Cfr. all. 2, memoria eDreams doc. 93.

casella postale e di un apposito numero telefonico dedicato ai reclami aventi ad oggetto la segnalazione urgente di un malfunzionamento del sito, oppure una richiesta di controllo sulla prenotazione o maggiori informazioni sulla carta di credito¹²⁰. Ulteriori modifiche sono state poi approntate dal professionista al fine, tra l'altro, di rendere maggiormente visibili i costi del numero a pagamento, evidenziati da ultimo accanto al numero telefonico¹²¹.

3) *Le argomentazioni difensive del professionista*

76. Il professionista ha argomentato la propria tesi difensiva, sollevando obiezioni sia di tipo procedurale che sostanziale.

77. Quanto ai rilievi procedurali, eDreams ha innanzitutto sostenuto che non sarebbe stato rispettato il proprio diritto di difesa in quanto, da un lato, non le sarebbe stato concesso un congruo termine per difendersi e, dall'altro, la contestazione sarebbe generica.

78. Dal punto di vista sostanziale, il professionista sostiene che le pratiche commerciali oggetto di contestazione non sarebbero scorrette, sulla base di argomentazioni diverse, di seguito illustrate, in relazione a ciascuna contestazione.

i) Pratica sub A)

79. La società ha affermato che essa svolge unicamente un'attività di intermediazione in particolare attraverso la messa a disposizione di un *tool* di tipo informatico, che consente di accedere alle offerte *on line* messe a disposizione dai fornitori e di operare un confronto tra le stesse offerte.; pertanto, la contestazione di cui all'art. 23, comma 1, lettera e), non sarebbe ad essa applicabile in quanto eDreams non potrebbe interferire sui prezzi delle offerte.

80. In secondo luogo, il prezzo dei prodotti è trasparente ed è quello praticato dal fornitore, incrementato dalla *fee* per il servizio di eDreams; inoltre, già nella *home page* del sito è indicato che i prezzi saranno poi maggiorati della quota di gestione. Le indicazioni presenti sul sito, dunque, riportano quelle presentate da chi offre il servizio anche nel caso di offerte di volo+hotel, in quanto è il cliente a configurare il viaggio, e non eDreams. Di conseguenza, per tali tipo di servizi non è applicabile la normativa in materia di pacchetti turistici.

¹²⁰ Cfr. verbale rilevazione del sito del 16 dicembre 2010 (doc. 119).

¹²¹ Cfr., da ultimo, integrazione del 23 dicembre 2010 alla precedente memoria conclusiva, doc. 120.

81. In dettaglio, il settore dove maggiormente sono possibili variazioni delle offerte, nonché tra prezzo di partenza e prezzo completo è quello dei voli aerei, in quanto, a causa della politica tariffaria di alcuni vettori, il prezzo del volo è solo una delle componenti del prezzo finale. Il prezzo finale, inoltre, può dipendere dalla tipologia di carta di credito utilizzata. eDreams, tuttavia, evidenzia il costo complessivo prima dell'acquisto da parte del cliente.

82. Il professionista ha precisato che l'unico elemento di costo riferibile alla società è quello della propria *fee*, definita nel sito come "*quota di gestione*". Al riguardo, eDreams ha affermato che le comunicazioni al cliente individuano sempre chiaramente la parte dovuta ad eDreams per il proprio servizio di intermediazione e questa parte non è preventivabile in anticipo perché dipende dal tipo di prodotto acquistato e dalle modalità di pagamento.

83. In sintesi, non vi sarebbe alcuna violazione del Codice del Consumo poiché prima di procedere all'acquisto viene evidenziato sia il prezzo del servizio intermediato che il prezzo del servizio reso da eDreams. Inoltre, la società, in un'ottica di estrema trasparenza, ha apportato delle migliorie alla comunicazione presente sul sito¹²².

ii) Pratica sub B)

84. eDreams ha sostenuto l'infondatezza della contestazione concernente il sistema di pagamento mediante carta di credito o carta prepagata, sostenendo, da un lato, la propria estraneità rispetto alla mancata restituzione delle somme ingiustificatamente addebitate al cliente per transazioni non andate a buon fine e, dall'altro, l'insussistenza di pagamenti richiesti a titolo di garanzia.

85. Secondo il professionista, i casi contestati sarebbero invece da ricondurre a rarissimi casi in cui l'addebito non è stato accettato dal gestore della carta (di solito per incapienza di fondi) e, pertanto, nonostante la mancata emissione del biglietto di viaggio, potrebbe esservi stato un addebito erroneo per costi di gestione di eDreams. Inoltre, in caso di altri malfunzionamenti, l'importo addebitato sarebbe immediatamente stornato entro 24 ore. Tuttavia, la velocità con cui detto storno viene riconosciuto ai clienti dipenderebbe dalle regole della società emittente la carta di credito¹²³.

86. Diverso problema sarebbe invece quello della richiesta di disponibilità,

¹²² Cfr., in particolare, memoria eDreams del 21 giugno 2010, doc. 36, memoria conclusiva, doc. 114, e verbale audizione, doc. 109.

¹²³ Cfr. anche memoria difensiva di eDreams, doc. 57.

che tecnicamente non costituisce un pagamento richiesto a titolo di garanzia, bensì una richiesta di solvibilità indirizzata al gestore della carta che può determinare un vincolo delle somme disponibili da parte del consumatore ove il pagamento venga richiesto in un momento successivo a quello in cui viene concessa l'autorizzazione. La società ha affermato al riguardo che, dal primo gennaio 2010, non ha effettuato più alcuna richiesta di disponibilità sulle carte di credito, neppure per i pagamenti dalla stessa incassati¹²⁴.

87. Successivamente, la società ha diversamente sostenuto che il cambiamento è stato avviato nel corso del 2010, ma non stato è ancora stato completato. Detto cambiamento, secondo le precisazioni fornite durante l'audizione e nella propria memoria conclusionale, consiste nella progressiva sostituzione di un sistema di *acquiring* in cui veniva inviata all'*issuer* una richiesta di autorizzazione con addebito differito nel tempo (chiamata, nel linguaggio utilizzato dal proprio *acquirer*, preautorizzazione) con un diverso sistema in cui la richiesta di autorizzazione avviene con addebito in tempo reale (qualora la richiesta di autorizzazione abbia esito positivo). In questo modo, è stato posto sotto il proprio controllo anche il problema di un eventuale erroneo addebito per delle transazioni non andate a buon fine, poiché il sistema di pagamento in uso consente di stornare per via telematica, anche manualmente, l'addebito (operazione di "*reversal*"), ma non anche l'autorizzazione per la quale non vi sia stato un addebito, su cui eDreams non ha alcun controllo.

88. In questo contesto, le richieste di autorizzazione comportano un congelamento di somme transitorio, che rimangono nella disponibilità del circuito bancario (e non dell' esercente), con l'inconveniente che il consumatore non ne può disporre. Tale inconveniente, prima del 2010, era più frequente perché il sistema non era (e non è) in condizione di visualizzare e cancellare, per via telematica (in modo automatico o manualmente), le autorizzazioni concesse per delle transazioni non andate a buon fine¹²⁵.

89. Inoltre, il professionista ha altresì sostenuto di poter effettuare operazioni di storno nei soli casi in cui egli opera come *merchant* (ossia i casi in cui incassa le somme per conto del fornitore, utilizzando il POS virtuale integrato nel proprio sito *web*), nonché qualora incassa la *fee* di propria competenza, poiché, in tali ipotesi, egli si avvale del sistema di *acquiring* sopra descritto, che fa capo al proprio *acquirer*, la società Caixa Catalunya,

¹²⁴ Cfr. risposta richiesta informazioni da parte di eDreams , doc. 36.

¹²⁵ Cfr. verbale audizione (doc. 109) e memoria conclusiva (doc. 114).

situata in Spagna. Diversamente, nelle ipotesi in cui egli non opera come *merchant* (parte residuale delle linee aeree, compagnie *low cost*, e parte degli alberghi), il sistema informativo gestionale di eDreams non si interfaccia con il POS virtuale di Caixa, bensì con il sistema di pagamento del fornitore e, di conseguenza, con il sistema di *acquiring* utilizzato dallo stesso fornitore.

90. Tuttavia, egli non è responsabile né nel primo né nel secondo caso per i casi lamentati dai consumatori di doppio addebito o ritardata cancellazione di autorizzazioni. Nel primo caso la società non poteva intervenire direttamente tutte le volte in cui non operava come *merchant*, mentre negli altri casi ha fornito prova documentale di aver effettuato lo storno, nel giro di secondi, degli addebiti relativi a pagamenti effettuati con carte prepagate. D'altra parte, le disfunzioni lamentate sarebbero da imputare non al suo comportamento, bensì a malfunzionamenti dei sistemi di *clearing* di Poste e degli altri gestori delle carte prepagate¹²⁶.

iii) Pratica sub c)

91. Il professionista ha rilevato che il numero di telefono a pagamento è nato come strumento per effettuare prenotazioni, poiché taluni consumatori preferiscono tale soluzione; quanto alla mancanza di trasparenza dei costi di tale servizio, la società ha precisato che nel messaggio è chiaramente indicato il costo.

92. Inoltre, la società ha rilevato che detto numero, nel corso del tempo, ha cominciato ad essere spesso utilizzato dai consumatori anche per i reclami e, pertanto, si è attivato per una modifica a tale riguardo, ritenendo che per detto uso (presentazione di reclami) possa non essere equo richiedere il pagamento del servizio. Il professionista ha tuttavia sottolineato che per ricevere assistenza i consumatori hanno in ogni caso a disposizione altri strumenti, quale quello di posta elettronica che è gratuito¹²⁷.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

93. Poiché le pratiche commerciali risultano essere state diffuse, tra l'altro, per via internet, in data 7 gennaio 2011 è stato richiesto il parere all'Autorità

¹²⁶ Cfr. verbale audizione, doc. 109, nonché memorie difensive, doc. 93, 114 e 123.

¹²⁷ Cfr. Verbale audizione (doc. 109), nonché memoria del 4 novembre 2010 (doc. 93), e memoria conclusiva (doc. 114).

per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

94. Con parere pervenuto in data 9 febbraio 2011, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali violino gli artt. 20, 21, 22, 23, lettera e), e 25 del Codice del Consumo¹²⁸, sulla base delle seguenti considerazioni:

- la completezza della comunicazione pubblicitaria deve coniugarsi alla chiarezza e all'immediata percepibilità delle caratteristiche e delle condizioni economiche del servizio pubblicizzato;
- il prezzo finale dei servizi offerti non corrisponde a quello indicato nella *home page* del professionista, essendo esistenti degli oneri aggiuntivi che vengono comunicati solo al termine di alcuni passaggi della procedura di prenotazione; pertanto, il consumatore è indotto in errore circa il preciso ammontare del costo complessivo del servizio offerto, in quanto, contrariamente al vero, è indotto a credere che il prezzo finale sia quello posto in evidenza nella *home page* del sito del professionista; è noto infatti che la prima comunicazione pubblicitaria rappresenta il principale elemento per la formazione della decisione d'acquisto, soprattutto quando la prima informazione consiste in un prezzo "d'impatto", in assoluto conveniente per il consumatore;
- la documentazione trasmessa dal professionista in risposta all'onere della prova comunicato dall'Autorità non appare idonea a comprovare l'esattezza materiale delle affermazioni contenute nelle pagine *web* del sito internet del professionista circa il proprio sistema di pagamento;
- le modalità di illustrazione dell'assistenza offerta tramite la numerazione 892888, considerato che tale numerazione a valore aggiunto può comportare una tariffa potenzialmente molto onerosa, deve coniugarsi con la chiarezza e l'immediata percepibilità del prezzo effettivamente richiesto, mentre il professionista non ha posto il consumatore nella condizione di comprendere l'onere economico derivante dalla fruizione della numerazione predetta;
- le pratiche commerciali in esame, pertanto, risultano idonee a indurre in errore i destinatari sulle caratteristiche e le effettive condizioni economiche dei servizi offerti e, dunque, appaiono suscettibili di orientare indebitamente le scelte dei consumatori.

¹²⁸ Cfr. parere dell'AGCOM, doc. 127.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Premessa

Pluralità di pratiche commerciali

95. Le condotte descritte nel precedente punto II del presente provvedimento integrano tre distinte pratiche commerciali, in quanto relative a diverse fasi del rapporto contrattuale con il consumatore ed aventi peculiari caratteristiche strutturali che giustificano una loro singola ed autonoma valutazione¹²⁹.

96. La prima pratica riguarda la fase promozionale di varie tipologie di offerte tra di loro connesse, funzionalmente collegata all'attività di intermediazione nel settore dei servizi turistici (voli, servizi di alloggio, voli+albergo) *on line* svolta da eDreams. La promozione di tali servizi risulta essere stata realizzata nel periodo in considerazione con modalità sostanzialmente analoghe e, pertanto, deve considerarsi come una fattispecie unitaria.

97. La seconda pratica, connotata da autonomia strutturale e funzionale, concerne le modalità del pagamento dei servizi, ovvero una condotta attuata dal professionista nella fase successiva alla selezione del prodotto da parte del consumatore e dopo la fase di prenotazione dei servizi. In proposito rileva, in particolare, il fatto che l'utente, nel processo di prenotazione elettronica, viene indirizzato all'utilizzazione del sistema di pagamento tramite carta di credito senza essere avvertito dei rischi connessi ad eventuali problemi nel completamento della transazione, finendo poi per subire le eventuali conseguenze, consistenti nella perdita della disponibilità di importi, anche rilevanti, per periodi significativi a causa dell'inefficienza del sistema di pagamento adottato dal professionista.

98. La terza pratica, infine, attiene essenzialmente alla fase della gestione dei reclami per la generalità dei servizi, ostacolata dall'inesistenza di uno strumento di contatto rapido e diretto tra il professionista ed i consumatori e, in particolare, dalle carenze di chiarezza e fruibilità del sistema di assistenza mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata predisposto da parte di eDreams anche per la gestione dei reclami.

¹²⁹ In tal senso, cfr. Sentenza Tar Lazio, Sez. I, del 20 gennaio 2010, n. 633.

Questioni procedurali

99. La società ha sostenuto di aver potuto comprendere la contestazione relativa al sistema di pagamento solo a seguito dell'audizione svolta il 18 novembre del 2010 ed a seguito dell'esame della documentazione (di cui avrebbe preso visione in data 15 novembre 2010); pertanto, sarebbe stato leso il proprio diritto di difesa per la mancanza di adeguato termine a difesa, in considerazione dello scarso arco temporale tra l'uno e l'altro momento dell'istruttoria, nonché della scadenza per assolvere all'onere della prova.

100. La strumentalità della predetta impostazione difensiva emerge con evidenza tenendosi presente che la società era stata resa pienamente edotta del contenuto delle lamentele dei consumatori e dell'oggetto della contestazione sin dalla fase iniziale del procedimento¹³⁰; nonostante ciò, non ha fornito alcuna documentazione a supporto della propria tesi prima dell'attribuzione dell'onere della prova¹³¹ (avvenuta in una fase avanzata del procedimento proprio in ragione dell'atteggiamento assunto dal professionista) e ha presentato un'apposita istanza di audizione e una nuova istanza di accesso solo in data 28 ottobre 2010. Detta istanza è stata tempestivamente accolta in data 12 novembre 2010¹³², compatibilmente con i tempi di chiusura della fase istruttoria e nel rispetto dei termini di difesa fissati dall'art. 16 del regolamento¹³³.

101. Nel corso del procedimento è stato pertanto pienamente garantito il contraddittorio, sicché l'omessa trasmissione di adeguata documentazione a supporto della tesi della società è dovuta non già all'asserita mancanza di un adeguato termine a difesa, ma ad un atteggiamento ostruzionistico della società, comprovato dalla trasmissione di informazioni contraddittorie e lacunose con riferimento agli aspetti tecnici del sistema di pagamento utilizzato¹³⁴.

¹³⁰ Si osservi che, diversamente da quanto sostenuto dal professionista, le memorie dallo stesso depositate nel corso del procedimento danno atto della comprensione della contestazione sin dalla fase iniziale, come comprovato dal contenuto delle sue argomentazioni e dei reclami raccolti in ispezione, nonché dalla stessa deposizione in data 14 giugno 2010 (cfr. doc. 30, con allegati) e in data 21 giugno 2010 (cfr. doc. 36, con allegati).

¹³¹ Tale comunicazione è stata inoltrata in data 28 ottobre 2010 proprio in considerazione della posizione assunta dalla società nel corso del procedimento: cfr. doc. 91.

¹³² Cfr. doc. 99 e 100.

¹³³ Cfr. comunicazione del termine, doc. 101.

¹³⁴ In via esemplificativa, si ricorda che la società, dopo l'avvio del procedimento, pur avendo sostenuto di non effettuare più alcuna richiesta di disponibilità (doc. 36), in realtà reiterava la stessa condotta, come comprovato dalle segnalazioni successivamente pervenute nel 2010: cfr., in via esemplificativa, segnalazione del signor Pisano, del 2 luglio 2010, doc. 40, nonché integrazione informazioni (doc. 63). Vedi inoltre le segnalazioni successivamente depositate dallo stesso professionista, tra cui doc. 62, allegato 8. Inoltre, è emblematica la circostanza che la società abbia sostenuto, in un primo tempo, di aver modificato

Il quadro normativo

102. Nel caso in esame viene in considerazione l'attività di intermediazione svolta dalle agenzie di viaggio *on line* la quale trova una prima regolamentazione nella Convenzione internazionale del 23 aprile 1970, resa esecutiva in Italia con legge 27 dicembre 1977, n. 1084, relativa al contratto di viaggio, contenente, in sostanza, una scarna disciplina sui legami intercorrenti tra l'organizzatore, l'intermediario e il fruitore del servizio turistico¹³⁵.

103. Tuttavia, la giurisprudenza ha svolto un'opera di chiarimento circa gli obblighi gravanti sull'intermediario, ovvero l'agente di viaggio (denominato "venditore" nella disciplina sui pacchetti turistici), rispetto a quelli gravanti sull'organizzatore. In particolare, premesso che il rapporto con l'intermediario viene ricondotto alla figura del contratto di mandato fra il viaggiatore (mandante) e l'intermediario (mandatario), si è evidenziato che i doveri di diligenza media dell'intermediario devono essere valutati con maggiore rigore avuto riguardo all'attività svolta e all'esigenza di protezione dei diritti e degli interessi dei viaggiatori, secondo quanto prescritto dallo stesso art. 3 della citata Convenzione¹³⁶.

104. In tale prospettiva, la giurisprudenza ha chiarito gli ambiti di responsabilità delle agenzie di viaggio precisando che il soggetto che svolge tale specifico ruolo, di per sé, non è responsabile per gli inadempimenti dei soggetti fornitori di servizi turistici¹³⁷. Tuttavia l'agente di viaggio può essere considerato responsabile in caso di colpa nell'esecuzione del mandato e, in particolare, per *culpa in eligendo* nella scelta dell'organizzatore del pacchetto o del terzo fornitore del singolo servizio turistico¹³⁸, nonché per *culpa in vigilando* rispetto all'operato del fornitore. Va, infatti, tenuto conto

dal 1 gennaio 2010 il proprio sistema di pagamento e di non effettuare più alcuna richiesta di disponibilità sulle carte di credito (cfr. doc. 36), salvo poi modificare tale posizione nella fase finale del procedimento a seguito dell'esame delle informazioni trasmesse dal sistema bancario che confutavano tale affermazione (doc. 107).

¹³⁵ Cfr. anche G. Benacchio, "Diritto privato della Unione Europea. Fonti, modelli, regole", V edizione, 2010, Padova, Cedam, p. 318.

¹³⁶ L'articolo 3 della Convenzione sopra richiamata sancisce che "Nell'adempimento degli obblighi derivanti dai contratti definiti all'articolo 1, l'organizzatore di viaggi e l'intermediario di viaggi proteggono i diritti e gli interessi dei viaggiatori secondo i principi generali del diritto e i buoni usi in questo campo".

¹³⁷ Cass., 23 aprile 1997, n. 3504, in FI, I, 1997, p. 2108; Trib. Milano, 27 gennaio 1994, in D Tur, 2006, p. 47 (con nota di Turco).

¹³⁸ In tal senso, l'agente di viaggio sarà da ritenersi responsabile degli inadempimenti del fornitore salvo dimostrazione che al momento in cui ha messo in contatto consumatore e *tour operator* quest'ultimo presentasse serie garanzie di affidabilità: Trib. Roma, 3 giugno 2002, in G ROM, 2002, p. 276; così anche Trib. Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in FI, I, 2004, p. 2555; Trib. Lucca, 28 gennaio 2006 in D Tur, 2007, p. 48 (con commento di Santuari).

che grava sull'agenzia un obbligo di informazione e consulenza in merito a tutte le circostanze strumentali ed accessorie che permettono il pieno godimento del viaggio. Sotto tale profilo, l'agente di viaggio dovrà pertanto essere considerato responsabile per gli eventuali errori commessi nella prenotazione dei biglietti di trasporto, delle camere di hotel etc.¹³⁹, nonché, più in generale, per la violazione dell'obbligo di agire secondo diligenza nello svolgimento della propria attività di intermediazione, secondo l'orientamento accolto anche dall'Autorità¹⁴⁰.

105. I principi sopra richiamati trovano evidentemente applicazione anche nei confronti delle agenzie di viaggio *on line*, attesa la natura dell'attività di intermediazione da esse svolta. Di conseguenza, le agenzie di viaggio *on line*, così come quelle tradizionali, devono ritenersi responsabili anche delle attività strumentali al corretto godimento della vacanza, tra cui rientra l'obbligo di vigilanza sull'attività svolta dai fornitori, anche con riferimento alle modalità di promozione delle offerte, nonché di informare i consumatori circa eventuali cambiamenti ed errori verificatisi all'atto della prenotazione.

106. Inoltre, in considerazione della particolare modalità di contatto, in tale settore assumono rilievo i principi dettati in materia di commercio elettronico dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70¹⁴¹ circa l'obbligo di completezza informativa fin da primo contatto con il consumatore e, segnatamente, quelli previsti dagli articoli 7, 8 del Decreto, riguardanti, rispettivamente, le “*informazioni generali obbligatorie*”, gli “*obblighi di informazione relativi alle comunicazioni commerciali*”.

107. Si tratta di obblighi informativi che vanno ad aggiungersi a quelli già eventualmente previsti a carico del prestatore in relazione a specifici beni e servizi¹⁴². Essi costituiscono una sorta di “*nucleo minimo essenziale*” di

¹³⁹ Cfr. altresì Trib. Roma, 6 ottobre 1989, secondo cui “*All'intermediario si applica la disciplina generale del mandato e, in particolare, l'art. 1710 c.c., comma 2, in forza del quale egli è tenuto a rendere note al mandante/cliente le circostanze sopravvenute che possono determinare la revoca o la modificazione del mandato*”, in Resp. Civ. e prev., 1992, p. 263 ss., con nota di Vaccà “*Inadempimento contrattuale e risarcimento del danno non patrimoniale: vacanze da sogno e vacanze da incubo*”. Vedi inoltre Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in Contr., 1993, p. 327 ss., con nota di AMBANELLI, “*La responsabilità dell'intermediario nel contratto di viaggio*”, secondo cui “*l'agenzia di viaggio, a seguito della stipulazione di un contratto di intermediazione di viaggio, agisce quale mandataria con rappresentanza del cliente, in nome e per conto del quale stipula contratti con l'agenzia organizzatrice di viaggi; dell'inadempimento di quest'ultima, però, risponde l'agenzia intermediaria, dovendo agire con diligenza professionale nella scelta dell'agenzia organizzatrice*”.

¹⁴⁰ Cfr. provv. 26 maggio 2010, caso PS853 - *Blu vacanze – pacchetti viaggio*, nonché provv. 15 maggio 2008, caso PI6414 - *Soglia Resort Menfi*.

¹⁴¹ Decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, “*Attuazione della Direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici del servizio della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico*”, in GU 14/04/2003 n. 87.

¹⁴² Cfr., tra l'altro, il testo dell'art. 8, secondo cui “*In aggiunta agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi, le comunicazioni commerciali che costituiscono un servizio della società*

informazioni obbligatorie, attorno al quale, in base a normative specifiche, potrà individuarsi una più ampia area di doveri a contenuto informativo¹⁴³. In tale prospettiva, la disciplina deve ritenersi applicabile, in particolare, all'attività di vendita di servizi turistici *on line*¹⁴⁴ oggetto del presente procedimento.

108. In particolare, ai sensi dell'articolo 7 del suddetto Decreto, il professionista è tenuto a rendere "*facilmente accessibile*" la propria denominazione, il proprio domicilio o la propria sede legale, e a indicare in "*modo chiaro ed inequivocabile*" i prezzi e le tariffe dei propri servizi, specificando se siano comprensivi di ulteriori oneri a carico del fruitore.

Le violazioni

Sub a) Promozione delle offerte

109. Nel corso del procedimento si è accertato che il professionista, nel periodo dal gennaio 2008 a tutt'oggi, ha promosso la propria offerta di voli, sistemazioni alberghiere, voli+albergo e pacchetti turistici tramite internet mediante l'illustrazione incompleta e ingannevole di tariffe vantaggiose nella *home page*, relegando nella fase finale del processo di prenotazione un'informativa completa circa il prezzo globale effettivo dei servizi intermediati e le limitazioni di disponibilità delle stesse offerte¹⁴⁵.

110. In particolare, la promozione delle offerte realizzata dal professionista risulta ingannevole in relazione all'omessa indicazione fin dal primo contatto, ovvero nella pagina iniziale del processo di prenotazione, di una esposizione, sia pure sintetica, del prezzo complessivo del servizio pubblicizzato.

dell'informazione o ne sono parte integrante, devono contenere, sin dal primo invio, in modo chiaro ed inequivocabile, una specifica informativa, diretta ad evidenziare :a) che si tratta di comunicazione commerciale; b) la persona fisica o giuridica per conto della quale è effettuata la comunicazione commerciale; e) che si tratta di un'offerta promozionale come sconti, premi, o omaggi e le relative condizioni di accesso; d) che si tratta di concorsi o giochi promozionali, se consentiti, e le relative condizioni di partecipazione".

¹⁴³ Sul punto, cfr. Carlo Rossello "La nuova disciplina del commercio elettronico. Principi generali e ambito di applicazione", in "Commercio elettronico – Trattato di diritto privato" AA.VV., Giappichelli, Torino, 2007.

¹⁴⁴ Cfr. V. Zeno-Zencovich, "La nuova disciplina del commercio elettronico alla luce del Decreto Legislativo n. 70/03: questioni generali e ambito di applicazione", in (E. Tosi a cura di) *Commercio elettronico e servizi della società dell'informazione*, Milano 2003, pagg. 44-45.

¹⁴⁵ Cfr. segnalazioni di consumatori, pervenute tramite il *Call Center* dell'Autorità, relative al periodo 2008-2009, documenti nn. 1, 2, 4, 5, 8, 9 del fascicolo istruttorio, nonché segnalazione Assoutenti, doc. .15 e segnalazione Ryanair, doc. 12. Circa il periodo successivo, cfr. rilevazioni d'ufficio del sito effettuate nel 2010 (doc. documenti nn. 17, 18, 19, 22 e 23).

111. Secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità e alla luce della giurisprudenza amministrativa¹⁴⁶, l'indicazione del prezzo deve includere, fin dall'inizio, ogni onere economico gravante sul consumatore, il cui ammontare sia determinabile *ex ante*¹⁴⁷, ovvero presentare delle modalità di esposizione che consentano un'immediata e chiara percezione da parte del consumatore delle relative informazioni. Ciò in quanto il messaggio pubblicitario viene letto velocemente, sicché è idoneo ad indurre in errore il consumatore *“quando il prezzo finale ed effettivo del servizio non sia quello enfatizzato nel claim principale, ma a tale prezzo si debbano aggiungere – in base ad indicazioni non contestuali e prive della stessa enfasi – oneri ulteriori, dei quali non venga indicata, neppure approssimativamente, l'incidenza sulla spesa complessiva”*¹⁴⁸.

112. In base a tali principi, risulta analogamente scorretta la modalità di esposizione del prezzo scelta dal professionista.

113. In dettaglio, per quanto concerne i voli, va rilevato che l'informativa oggetto di accertamento, risulta incompleta ed ingannevole in relazione all'omessa indicazione fin dall'inizio del contatto, ovvero nella pagina iniziale del processo di prenotazione, del costo di *“gestione della pratica”*, ovvero la *fee* dovuta all'agenzia per l'espletamento della propria attività di intermediazione. Nella *home page*, infatti, l'offerta viene promossa per un determinato prezzo con l'inserimento di un asterisco che, in basso e con caratteri più piccoli, specifica che detto prezzo è valido *“per tratta, quota di gestione non inclusa”*. Detta informativa, riportata in fondo alla pagina e con caratteri ridotti, pertanto, non consente al consumatore di comprendere fin dall'inizio del processo di prenotazione quale sia l'entità effettiva del costo globale che dovrà sostenere. In tal senso va rilevata l'insufficienza

¹⁴⁶ Cfr., più di recente, sentenza TAR Lazio, Sez. I, del 20/01/2010 n. 633.

¹⁴⁷ In ordine all'esigenza di garantire ai consumatori un'informazione trasparente circa il costo complessivo finale del prodotto, giova ricordare, altresì, la disposizione contenuta nell'articolo 3, comma 1, relativa alla *“Trasparenza delle tariffe aeree”*, del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, secondo cui: *“sono vietati le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse e altri oneri aggiuntivi, ovvero riferiti a una singola tratta di andata e ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta”*. Il comma 2 del medesimo articolo prevede che *“A decorrere dal trentesimo giorno successivo alla data di entrata in vigore del presente decreto, le offerte e i messaggi pubblicitari di cui al comma 1 sono sanzionati quali pubblicità ingannevole”*.

Analogo principio è sancito, all'art. 22 bis del Codice del Consumo, con riguardo alle tariffe delle compagnie marittime, secondo cui: *“È considerata ingannevole la pubblicità che, riguardando le tariffe praticate da compagnie marittime che operano sul territorio italiano direttamente o in code-sharing, reclamizzi il prezzo del biglietto dovuto alla compagnia marittima separatamente dagli oneri accessori, dalle tasse portuali e da tutti gli oneri comunque destinati a gravare sul consumatore, dovendo la compagnia marittima pubblicizzare un unico prezzo che includa tutte queste voci”* (Articolo aggiunto dal comma 1 dell'art. 22, della legge 23 luglio 2009, n. 99).

¹⁴⁸ Sentenza Tar Lazio, Sez. I, del 8.9.2009, n. 8395.

dell'apposizione dell'asterisco in basso alla pagina a rendere percepibile ai consumatori l'esistenza di costi ulteriori, non rispondendo detta modalità agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti dell'offerta indispensabili per una scelta consapevole, soprattutto ove, come nel caso di specie, si ha riguardo alla complessità grafica e testuale dei messaggi.

114. Analoga considerazione vale anche per l'esposizione dei costi nella versione modificata del sito. Al riguardo, nella nuova *home page* risultano enfatizzati dei prezzi particolarmente vantaggiosi (prezzo “*a partire da*”), salvo poi smentire la veridicità di detta affermazione indicando in fondo che lo stesso prezzo non include la commissione dovuta a eDreams (“*non inclusa la quota di gestione*”) ed, oltre, in una fase più avanzata del processo di prenotazione, che il prezzo “*per passeggero*” indicato per i voli selezionati non è quello effettivo del biglietto, come desumibile dall'avvertenza, scritta in caratteri minuscoli e visualizzabile solo cliccando sulla medesima precisazione “*Quota di gestione*”. In detta avvertenza, peraltro non chiaramente percepibile dal consumatore in mancanza di adeguata evidenziazione¹⁴⁹, si informa il potenziale acquirente che il prezzo indicato non comprende tutte le possibili voci di costo, già conoscibili *ex ante*, quale quella connessa all'utilizzo della carta di credito, non individuate né individuabili sino al fase successiva in cui vengono inseriti i propri dati per il pagamento del servizio mediante carta di credito. Parimenti, non è previamente individuabile neanche l'ammontare approssimativo della quota di gestione, benché questo sia conoscibile *ex ante*, sia pure per approssimazione nel minimo e massimo individuato dal professionista. Secondo l'informazione fornita nella stessa avvertenza “*Parte della quota di gestione dipende infatti dal prezzo finale e dalle variabili che la compagnia aerea ci fornisce solamente in un passo successivo del processo di prenotazione. In ogni caso la quota di gestione che eDreams ti addebiterà per l'andata ed il ritorno sarà compresa tra cinque e tredici euro per persona e tratta*”¹⁵⁰.

115. In sintesi, come riconosciuto dallo stesso professionista, il prezzo effettivo della transazione è in realtà quello indicato solo dopo l'ultimazione di tutta la complessa procedura di prenotazione, allorché “*il costo totale del biglietto e della quota di gestione eDreams saranno chiaramente indicati*”

¹⁴⁹ Cfr. rilevazione d'ufficio del 7 dicembre 2010, doc. 117.

¹⁵⁰ Cfr. memoria conclusiva, doc. 114 con allegati nn. 1 e 2.

prima di effettuare alcun addebito sulla tua carta di credito”¹⁵¹.

116. Tali modalità di presentazione al pubblico dell’offerta appaiono di per sé forvianti in quanto condizionano, in maniera significativa, la portata delle offerte pubblicizzate nella *home page*. La considerazione vale con riguardo anche ad altri tipi di offerte (ad esempio, volo +hotel), nella misura in cui le modalità di presentazione del prodotto precedentemente descritte sono idonee a condizionare la libertà di scelta dei consumatori, inducendoli a ritenere che le offerte siano particolarmente convenienti sulla base della falsa prospettazione di un prezzo iniziale accattivante, indicato come un prezzo globale, mentre, in realtà, è solo un prezzo base. Detto prezzo base è destinato ad aumentare notevolmente in virtù dell’aggiunta di altre componenti di costo, quale, oltre a quello per la eventuale *fee* (dovuta per i servizio di trasporto aereo, e non invece per la prenotazione di un alloggio), quello previsto per l’utilizzo di carte di credito.

117. Inoltre, le modalità di promozione scelte dal professionista impediscono l’immediata conoscibilità degli elementi caratteristici delle offerte e, in particolare, i limiti di disponibilità delle stesse. Ciò per effetto dell’assenza di qualsiasi avvertenza circa l’esistenza di limitazioni dovute al sistema di aggiornamento e di prenotazione delle offerte utilizzato da eDreams.

118. Si ricorda al riguardo che, come precisato dal professionista, stante le modalità di aggiornamento del sito, le offerte pubblicizzate possono non essere più concretamente disponibili al momento in cui il consumatore effettua la richiesta di prenotazione. La circostanza dell’eventuale esaurimento dei posti disponibili, secondo quanto confermato dalla giurisprudenza amministrativa, non esonera il professionista dal “*rendere chiare ed esaustive indicazioni circa l’effettiva consistenza dell’offerta sin dal primo contatto con il consumatore*”¹⁵². In senso opposto, il consumatore non risulta previamente informato delle limitazioni in termini di validità e disponibilità dell’offerta¹⁵³, inducendolo perciò ad effettuare una richiesta di prenotazione e ad impegnare le somme disponibili sulla propria carta di credito anche per offerte che potrebbero non essere effettivamente disponibili.

119. Si rileva, inoltre, che, diversamente da quanto sostenuto dal professionista, la presenza della locuzione “*a partire da*” riferita al prezzo dei servizi non chiarisce i termini dell’offerta; essa infatti appare una

¹⁵¹ Cfr. memoria conclusiva, doc. 114 con allegati nn. 1 e 2, relativi a rilevazioni del sito del novembre 2010 depositate dal professionista.

¹⁵² Così, sent. Tar n. 633/2010, cit..

¹⁵³ Cfr. informazioni eDreams, doc. 30, 36 e 114, nonché verbale audizione, doc. 109.

precisazione eccessivamente indeterminata, non consentendo al consumatore di comprendere, sin dalla fase iniziale, l'entità effettiva del prezzo più conveniente delle offerte disponibili. Al riguardo, va infatti considerato che da tale prezzo è esclusa la quota di gestione, il cui ammontare non è reso conoscibile al consumatore nella fase iniziale del processo, come dovuto, trattandosi di un costo predeterminato *ex ante*, sia pure nella misura minima e massima esplicitata nell'avvertenza (“*tra cinque e tredici euro per persona e tratta*”).

120. Né può, del resto, ritenersi sufficiente a rimuovere l'effetto decettivo della comunicazione di eDreams l'inserimento, avvenuto a seguito della modifica del sito nel novembre del 2010, dell'avvertenza prima richiamata, in quanto collocata in una fase avanzata del processo di prenotazione e, per di più, generica e difficilmente percepibile dal consumatore.

121. Per analoghe considerazioni, a nulla vale il rilievo del professionista secondo cui tale tecnica promozionale sarebbe corretta in quanto il consumatore è informato circa il costo globale del servizio intermediato e della eventuale quota di gestione dovuta ad eDreams prima del pagamento. Secondo l'orientamento pacifico dell'Autorità e della giurisprudenza, vi è infatti “*la necessità che il consumatore sia in grado di percepire agevolmente la portata dell'offerta economica fin dal primo contatto pubblicitario*”¹⁵⁴. Tale condizione non è rispettata nel caso di specie, in quanto l'informazione veicolata dalla stessa agenzia di viaggio nella *home page* non ha caratteristiche tali da consentire al consumatore di percepire in modo chiaro gli elementi essenziali dell'offerta, in modo da poterne valutare, sin dall'inizio, la portata e le condizioni di fruibilità.

122. Sulla base di tali valutazioni, il professionista risulta aver promosso la propria attività di intermediazione nell'offerta di voli, alberghi o pacchetti turistici sul proprio sito *internet* www.edreams.it prospettando, contrariamente al vero, la disponibilità di offerte a prezzi particolarmente vantaggiosi, senza peraltro indicare in modo chiaro alcune delle relative componenti di costo né l'esistenza di limitazioni di disponibilità delle stesse offerte.

123. Tale condotta è contraria alla diligenza professionale ed è suscettibile di alterare in maniera apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, incidendo su una corretta percezione degli elementi essenziali del prodotto pubblicizzato, quali la sua convenienza e disponibilità.

¹⁵⁴ In tal senso, sent. Tar n. 633/2010, cit..

124. Con specifico riguardo alla valutazione del canone di diligenza professionale, è da evidenziare che non si è riscontrato, da parte del professionista, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore dello specifico settore delle agenzie di viaggio con riferimento alle attività strumentali alla comprensione, da parte dei consumatori, della portata delle offerte di viaggio da esso intermedate ed alla protezione dei diritti spettanti ai consumatori.

125. La pratica risulta perciò scorretta, sotto il profilo della sua ingannevolezza, con riferimento (i) all'effettiva disponibilità dell'offerta nei termini pubblicizzati, nonché (ii) al prezzo dell'offerta e alle relative modalità di calcolo, configurandosi, pertanto, una violazione degli articoli 20, 21, 22 e 23, lettera e), del Codice del Consumo.

Sub b) Il sistema di pagamento dei servizi

126. La seconda pratica concerne la scorrettezza del sistema con cui il professionista ha gestito, nel periodo intercorrente quantomeno dall'inizio 2008 a tutt'oggi, il processo di prenotazione e pagamento dei servizi *on line* mediante carta di credito o carta prepagata, in quanto, da un lato, non ha approntato un idoneo sistema per garantire ai consumatori lo sblocco delle somme "congelate" in tempi rapidi, nonché la pronta restituzione delle somme erroneamente addebitate ai consumatori e, dall'altro, non ha dato modo di far comprendere ai consumatori il funzionamento del proprio sistema di pagamento e le motivazioni reali del mancato sblocco delle somme.

127. In particolare, con riferimento al primo aspetto, è emerso che detto sistema non garantisce la restituzione tempestiva di somme ingiustificatamente addebitate ai consumatori, sia pure in via temporanea, a causa della mancata predisposizione di strumenti tecnici volti a garantire l'immediato sblocco delle somme "congelate" (cioè, sottratte alla disponibilità del cliente) in relazione a delle operazioni non andate a buon fine.

128. Vengono in considerazione, innanzitutto, le modalità tipiche di gestione delle prenotazioni e dei pagamenti dei servizi sul sito *www.edreams.it*, effettuati da eDreams in qualità di *merchant* mediante il sistema di *acquiring* sopra descritto, che fa capo al proprio *acquirer*, la società Caixa Catalunya. In questo contesto, le richieste di autorizzazione, in caso di malfunzionamenti, comportano un congelamento di somme transitorio, con l'inconveniente che il consumatore non ne può disporre. Peraltro, come

riconosciuto dal professionista, detto sistema non era (e non è) in condizione di visualizzare e cancellare, per via telematica (in modo automatico o manualmente), le autorizzazioni concesse per delle transazioni non andate a buon fine, sicché queste rimangono pendenti secondo la tempistica prevista dal sistema bancario.

129. Secondo il professionista, tuttavia, le disfunzioni lamentate sarebbero da imputare a malfunzionamenti dei sistemi di *clearing* di Poste e degli altri gestori delle carte prepagate¹⁵⁵.

130. La ricostruzione offerta dal professionista è smentita dalle risultanze istruttorie, le quali attestano che l'indebita sottrazione della disponibilità delle somme lamentata dai consumatori per un periodo significativo, che può variare dai 15 ai 40 giorni, secondo le informazioni sopra richiamate, è dovuta alla mancata attivazione della cancellazione della precedente autorizzazione da parte di eDreams in tutti i casi di errori o malfunzionamenti.

131. Infatti, in caso di errore, le regole dei circuiti prevedono che la banca *acquirer* dell'esercente richieda, per via telematica, l'annullamento della prenotazione; in tal caso, secondo le informazioni raccolte, la banca emittente la carta di credito provvede, per via telematica, in tempo reale al ripristino dei fondi¹⁵⁶.

132. In mancanza di un'apposita richiesta da parte dell'esercente, invece, la somma "*prenotata*" a causa di una precedente autorizzazione relativa ad un'operazione non andata a buon fine, rimane invece "*congelata*" secondo i tempi previsti dai circuiti (ovvero, un tempo che varia, in media, da 15 e i 40 giorni) per la sua decadenza automatica¹⁵⁷.

133. La suddetta circostanza è stata riconosciuta dal professionista, il quale ha ammesso che nei casi in cui funge da esercente/*merchant*, non dispone di alcun sistema che gli consenta di richiedere la cancellazione per via informatica delle autorizzazioni nei casi di operazioni non andate a buon fine o altro genere di malfunzionamento del sistema¹⁵⁸.

134. Da ciò ne consegue che il suddetto fenomeno definito da eDreams come "*addebito (...) temporaneo*", altre volte come "*richieste di autorizzazione*" ed altre ancora come "*preautorizzazione di addebito*"¹⁵⁹, è riconducibile alla

¹⁵⁵ Cfr. verbale audizione (doc. 109) e memoria conclusiva (doc. 114).

¹⁵⁶ Cfr. informazioni fornite dal gruppo Unicredit in data 16 settembre 2010 (doc. 80 e 83) ed informazioni fornite da Intesa (doc. 97 e 107).

¹⁵⁷ Cfr. informazioni fornite dal gruppo Unicredit in data 16 settembre 2010 (doc. 80 e 83) ed informazioni fornite da Intesa (doc. 97 e 107).

¹⁵⁸ Cfr. verbale audizione eDreams: doc. 109.

¹⁵⁹ Cfr. doc. 28.30, 28.36 e 28.37.

mancata attivazione, da parte del professionista, di idonee misure organizzative atte a monitorare e rimediare, per via informatica ed automatica, ai casi di pendenza di precedenti richieste di autorizzazione.

135. Inoltre, il professionista è parimenti responsabile con riferimento alle ipotesi in cui eDreams non svolge direttamente il ruolo di *merchant* nella fase dell'acquisto e pagamento del servizio. È infatti da ricordare che le fasi di prenotazione e pagamento dei vari servizi mediante carta di credito o prepagata sono in ogni caso intermedie da eDreams, sia nella fase di avvio della procedura che nella fase della comunicazione al consumatore dell'esito della richiesta di prenotazione¹⁶⁰. Pertanto, il professionista avrebbe dovuto approntare un valido sistema di gestione dei reclami attinenti al corretto espletamento della prenotazione e del pagamento da parte anche degli eventuali fornitori finali (ad es. compagnia aerea), ad esempio trasmettendo tempestivamente allo stesso fornitore finale eventuali reclami, ovvero adottando altro strumento idoneo a garantire ai consumatori una pronta restituzione delle somme bloccate¹⁶¹.

136. Diversamente, le risultanze istruttorie attestano che la società non ha approntato adeguate misure per risolvere efficacemente e celermente i reclami relativi al suddetto problema, né, tantomeno, ha garantito una congrua risposta con riferimento ai reclami concernenti i casi di addebito ingiustificato di somme per periodi prolungati, accertati nel corso del procedimento.

137. In tal senso, rileva, innanzitutto, il mancato assolvimento dell'onere della prova attribuito al professionista ai sensi dell'art. 27, comma 5, del Codice del Consumo. Pertanto, vanno considerati inesatti i dati di fatto connessi all'asserita adozione di misure al fine di dare pronta soluzione a tutte le contestazioni ricevute, in tempi rapidi e senza alcun tipo di aggravio per i clienti, in relazione all'addebito di importi non dovuti, ovvero temporaneamente bloccati su carte di credito o carte prepagate a seguito di richieste di preautorizzazione per operazioni non andate a buon fine.

138. In particolare, il professionista, da un lato, non ha fornito alcun elemento probatorio attestante una corretta gestione dei reclami relativi al periodo 2008-2009, e, d'altra parte, ha depositato una documentazione

¹⁶⁰ Cfr. risultanze istruttorie circa il sistema di pagamento di eDreams.

¹⁶¹ In senso opposto, non ha pregio l'osservazione di eDreams secondo cui, in detti casi, essa non potrebbe essere ritenuta responsabile dei ritardi nella soluzione dei reclami da parte del fornitore. eDreams, infatti, secondo i principi desumibili dall'ordinamento giuridico sopra richiamati, è in ogni caso responsabile delle attività strumentali realizzate quale intermediaria tra il fornitore ed il consumatore, tra cui rientrano, nel caso di specie, le attività da essa svolte nella fase di prenotazione e pagamento dei servizi, nonché circa la gestione dei reclami relative alle stesse attività.

lacunosa con riferimento al successivo periodo relativo all'anno 2010, inidonea a provare, in generale¹⁶², la corretta gestione dei reclami in oggetto¹⁶³.

139. In tale contesto, non è stata trasmessa alcuna documentazione attestante l'inoltro ai fornitori dei servizi finali, nei casi di incassi da essi direttamente percepiti, di una pronta informativa al fine di garantire al consumatore la tempestiva restituzione degli importi dagli stessi addebitati. Al contrario, la documentazione trasmessa attesta l'esistenza di notevoli ritardi¹⁶⁴.

140. Inoltre, non è stata trasmessa alcuna documentazione circa il punto c) della comunicazione relativa all'onere della prova, e cioè l'inoltro ai gestori delle carte di credito o delle carte di pagamento, entro 24 ore, di ordini di cancellazione di precedenti richieste di autorizzazione per operazioni non andate a buon fine¹⁶⁵. Detta circostanza trova giustificazione nel fatto che, come sopra chiarito, il sistema di pagamento utilizzato da eDreams non consente la cancellazione delle precedenti richieste di autorizzazione per operazioni non andate a buon fine¹⁶⁶.

141. A ciò è da aggiungere che ulteriori elementi probatori comprovano che gli episodi di mancato riscontro tempestivo alla lamentele dei consumatori circa casi di addebiti ingiustificati, sia effettivi (cioè, concretamente registrati nella movimentazione dei pagamenti effettuati con carta) che apparenti (e cioè, dovuti a "congelamento" delle somme disponibili per la pendenza di precedenti autorizzazione non cancellate né convalidate), non rivestono carattere episodico, ma assumono piuttosto i connotati di una pratica commerciale largamente diffusa dovuta ad una inefficiente organizzazione del sistema di pagamento e di gestione dei relativi reclami¹⁶⁷.

¹⁶² Il professionista ha fornito, in via residuale, sufficiente prova di un sollecito storno delle somme addebitate, effettuato in automatico dal sistema, e cioè entro 24 ore, solo per otto reclami su 41, doc. 94.

¹⁶³ Diversamente, è stata depositata documentazione di risposta al consumatore in cui la società declina ogni responsabilità al riguardo, asserendo che non risultava alcuna prenotazione o irregolarità; in altri casi, nella documentazione depositata eDreams richiede al consumatore di fornire ulteriore documentazione, o, infine, di rivolgersi alla compagnia aerea. In altri casi non è stata fornita alcuna documentazione se non quella interna proveniente dalla stessa banca *acquirer* di eDreams attestante l'avvenuta autorizzazione di un'operazione oggetto di contestazione da parte del consumatore: cfr. memoria onere della prova, doc. 94, allegati ai seguenti casi: 1-Corona, 2-Fazzari, 6-Miani; 8-Paletta; 12-Bianco, 15-Buda, 16-Cacciapuoti, 18-Colosimo, 21-DeGrassi, 23-Duca, 24-Esquinas, 26-Ilardi, 28-Marino, 30-Messina, 37-Tiani, 38-Valenti, 10-Antonicelli, 11-Arcari, 20-DeMaio.

¹⁶⁴ Cfr., ad esempio, allegato 35-caso Rubio, doc. 94, da cui si evince che la comunicazione al fornitore, nonostante i numerosi solleciti, è stata inoltrata solo dopo oltre 3 mesi dall'effettuazione della transazione.

¹⁶⁵ Memoria ed allegati, doc. 94.

¹⁶⁶ Cfr., tra l'altro, verbale audizione, doc. 109.

¹⁶⁷ In particolare, relativamente al periodo 2008-2009, oltre al richiamato fenomeno del congelamento di somme per richieste di autorizzazione relative ad operazioni non andate a buon fine, vi è prova di vari disservizi, non prontamente risolti, consistenti in operazioni non andate a buon fine e contestuali addebiti relativi al pagamento di *fee* a favore di eDreams per servizi non fruiti. Cfr. vari reclami relativi al periodo

142. La pratica risulta pertanto scorretta, innanzitutto, sotto il profilo dell'aggressività del comportamento del professionista, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettere *a)* e *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza e caratterizzata dall'indebito condizionamento delle scelte dei consumatori, in particolare quelle relative all'esercizio del diritto ad ottenere un immediato ripristino della disponibilità delle somme sottratta senza giustificato motivo, nonché una pronta restituzione delle somme ad essi erroneamente addebitate per delle prestazioni non fruite.

143. L'indebito condizionamento risulta qualificato dalla condotta tenuta dal professionista nella gestione del proprio sistema di pagamento e dei relativi reclami, connotata dallo sfruttamento di una posizione di potere rispetto al consumatore utilizzata per limitarne la capacità di assumere una decisione consapevole circa l'esercizio dei loro diritti.

144. Inoltre, la pratica risulta scorretta con riferimento al secondo aspetto della mancanza di trasparenza nella comunicazione del professionista circa il proprio sistema di pagamento.

145. Sotto tale profilo, risulta innanzitutto contraria al vero, omissiva e, in ogni caso forviante, l'affermazione diffusa da eDreams sul suo sito secondo cui *“eventuali rimborsi delle somme corrisposte dall'Utente saranno disposti in base ai regolamenti o alle leggi applicabili da ciascun fornitore dei servizi, ed i tempi dei suddetti rimborsi dipenderanno esclusivamente dai singoli fornitori (...) Le uniche somme incassate dall'intermediario sono infatti quelle relative alle spese di gestione della pratica di viaggio: il costo del servizio offerto viene incassato direttamente dal fornitore dello stesso”*¹⁶⁸. In realtà, le risultanze istruttorie attestano che non sempre eDreams si limita ad incassare le *“spese di gestione”*, ovvero, la *fee* di competenza, poiché in vari casi le somme dovute al fornitore sono incassate

2009 reperiti in ispezione, tra cui quelli emergenti dai doc.ti 28.7, 28.8, 28.13, 28.14, 28.15, 28.16, 28.18, 28.19, 28.22, 28.24, 28.32, 28.33 e 28.39. Tra detti casi, è da menzionare la vicenda relativa al reclamo della signora Soriano, consistente, da un lato, nell'invio al consumatore di una comunicazione di non conferma della prenotazione e, dall'altro, nel doppio addebito del costo della *fee* e di biglietti aerei non fruiti dal consumatore, seguito da mancato rimborso del relativo addebito per un periodo molto prolungato (oltre 1 anno): doc. 28.39. Inoltre, vi è prova di addebiti disconosciuti da eDreams, benché derivanti dall'utilizzo del suo sistema di prenotazione: In via esemplificativa, si richiamano due segnalazioni di addebito del costo di biglietti aerei Alitalia imputabili all'utilizzo del sistema di eDreams ma non consegnati, ed il cui rimborso è avvenuto solo molto tempo su richiesta dei consumatori e da parte dell'emittente la carta, in ragione della mancata attivazione delle procedure di storno dell'addebito da parte di e-Dreams: cfr. caso Granata, doc. 13 e 49 (segnalazione e informazioni supplementari), doc. 84 (informazioni Alitalia del 17 settembre 2010), doc. 85 (informazioni fornite da Unicredit in data 27 settembre 2010); vedi anche caso Scardellato, doc. 29 e 46 (segnalazione e informazioni supplementari); doc. 84 (informazioni Alitalia del 17 settembre 2010), doc. 78 e 87 (informazioni fornite da Poste Italiane S.p.A, rispettivamente, in data 10 settembre 2010 e 7 ottobre 2010).

¹⁶⁸ Cfr. doc. 24, Pagine *web* relative alle condizioni generali di contratto rilevate in data 19 maggio 2010.

direttamente da eDreams e poi riversate allo stesso fornitore¹⁶⁹. Ciò è del resto riconosciuto dal professionista in altro contesto e, in particolare, con riferimento alle condizioni per l'acquisto di servizi alberghieri, per cui è espressamente affermato che: *“Il pagamento dovrà essere versato a eDreams, non alla struttura alberghiera direttamente, ad eccezione dei servizi extra”*¹⁷⁰.

146. In secondo luogo, è provato che il professionista nell'ambito delle sue comunicazioni con i clienti ha costantemente fornito una spiegazione forviante circa le motivazioni del blocco temporaneo di somme. Emblematica, in tal senso, è l'informazione fornita dal professionista nelle proprie FAQ in cui, è, tra l'altro, presente l'avvertenza che, in caso di pagamento *on line*, *“potrebbe verificarsi una doppia transazione apparente sulla tua carta prepagata. Una delle due transazioni, dovuta a modalità operative degli istituti bancari, istituti di emissione della carta e IATA, è solo temporanea e sarà risolta al massimo entro un mese”*¹⁷¹.

147. Detta informazione riprende, in sintesi, l'impostazione delle comunicazioni trasmesse direttamente ai consumatori nel caso di prenotazioni non andate a buon fine e di contestuale congelamento di somme a causa della pendenza di un'autorizzazione all'utilizzo della carta.

148. In particolare si è accertato che la prassi utilizzata da eDreams è stata quella di rispondere alle lamentele dei consumatori declinando ogni responsabilità al riguardo¹⁷², rinviando all'esistenza di una comune procedura da parte di tutte le agenzie di viaggio e alle modalità operative tra le banche, i gestori delle carte di credito e lo IATA¹⁷³ ovvero, talvolta, alla responsabilità delle compagnie aeree¹⁷⁴. Tale fenomeno, secondo le

¹⁶⁹ Cfr. risultanze istruttorie circa il sistema di pagamento di eDreams.

¹⁷⁰ Cfr. rilevazione del 5 marzo 2010, doc. 23.

¹⁷¹ Cfr. all. 2, Sez. 4, a memoria conclusiva, doc. 114.

¹⁷² Cfr., in via esemplificativa, alcune comunicazioni di eDreams in cui, nell'informare i consumatori che *“per le prenotazioni on line, viene inviata al gestore della carta una richiesta di autorizzazione dell'addebito e che (...) può capitare che alcuni gestori segnalino comunque la movimentazione, nonostante non vi sia stato alcun addebito effettivo (...)”*, eDreams ha altresì disconosciuto ogni responsabilità rinviando, per il caso di effettivo addebito in mancanza di prenotazione, al gestore della carta di credito, che *“provvederà allo storno dello stesso”*: cfr. email eDreams del 18 marzo 2010, allegato 24B, a doc. 62.

¹⁷³ Cfr. ad esempio doc. 28.26, dove eDreams informa il consumatore che *“la somma non è stata addebitata; molto probabilmente si tratta solo di un blocco o di una preautorizzazione. Questo addebito temporaneo esiste per tutte le agenzie di viaggi ed è dovuto a modalità operative tra organizzazioni bancarie, agenzie di emissione delle carte di credito e lo IATA”*.

¹⁷⁴ Vedi, ad esempio, doc. 28.29, dove eDreams, nel richiedere al consumatore di verificare se nel caso particolare l'importo sia stato effettivamente addebitato o solo *“bloccato”*, precisa inoltre che *“secondo le regole che disciplinano la biglietteria aerea, la richiesta parte direttamente dalla banca della compagnia aerea; pertanto, non essendo la richiesta partita dalla nostra banca, non possiamo intervenire in alcun modo per sbloccare e/o rimborsare la somma”*.

informazioni fornite ai consumatori, consisterebbe in un “*un addebito temporaneo sulla carta*”, che scomparirebbe automaticamente in un periodo variamente indicato in “*entro 20 giorni*”¹⁷⁵, ovvero entro alcuni giorni, “*da 5 a 30 giorni in base al circuito della carta di credito utilizzata*”, (...) *in ragione delle modalità operative tra organizzazioni bancarie*¹⁷⁶.

149. In altri casi, eDreams risulta aver fornito ai consumatori un diverso tipo di spiegazione, altrettanto ambigua, consistente nel rinviare ad un’operazione automatica del sistema che, talvolta, può generare l’esistenza di “*importi bloccati*” per dei tentativi di prenotazione non andati a buon fine, definite come “*richieste di autorizzazione*” che vengono meno “*automaticamente entro alcuni giorni*”¹⁷⁷. In altri casi, poi, eDreams, invece di fornire al consumatore i chiarimenti richiesti, ha invitato lo stesso a verificare “*se si tratta di un addebito effettivo o solo temporaneo*”, ovvero ha imposto ai consumatori degli ostacoli, onerosi e ingiustificati, all’esercizio dei propri diritti¹⁷⁸.

150. Le risultanze istruttorie, dunque, provano che la prassi del professionista è stata quella di utilizzare una risposta standard e fuorviante ai reclami dei consumatori, rinviando, tra l’altro, ad una procedura di sblocco automatico delle somme, secondo una tempistica contraddittoriamente circoscritta in diversi periodi temporali e comunque non corrispondente a quella indicata dagli istituti di credito.

151. Sotto il profilo del pregiudizio degli interessi dei consumatori, va tenuto conto che, l’assenza di una corretta informazione e il blocco delle somme, con gli oneri conseguenti in termini di lunghi e faticosi adempimenti determinati dall’incertezza circa la motivazione dei blocchi e i tempi per ottenere il ripristino della disponibilità dei fondi, sono elementi idonei ad alterare le scelte economiche dei consumatori.

152. In tal senso va anche osservato che il professionista non si è fatto carico di fornire al consumatore una corretta informazione ed una pronta rettifica a

¹⁷⁵ Cfr. doc. 28.29.

¹⁷⁶ Cfr. doc. 28.30.

¹⁷⁷ In tal senso, cfr. doc. 28.36, dove la società informa il consumatore che “*A volte viene visualizzato sulla carta di credito un importo temporaneo, dovuto al tentativo di prenotazione, che viene stornato automaticamente entro alcuni giorni (da 5 a 30 giorni in base al circuito della carta di credito utilizzata). Quando un’operazione di acquisto on line non va a buon fine, può capitare, con alcuni tipi di carte, che il sistema blocchi come richieste di autorizzazione degli importi. Tali importi rimangono bloccati per alcuni giorni e sebbene siano sempre presenti sulla sua carta di credito (in quanto non addebitati), non risultano momentaneamente disponibili (verifichi il saldo contabile ed il saldo disponibile: dal saldo contabile potrà verificare l’importo ancora presente sulla carta). Tali richieste di autorizzazione andranno a ristabilirsi automaticamente entro alcuni giorni*” Nello stesso senso, cfr. anche email eDreams del 18 marzo 2010, doc. 62, allegato 31B.

¹⁷⁸ Cfr., ad esempio, reclamo Negrin e risposta eDreams (doc. 28.37), nonché doc. 28.29.

fronte dell'eventuale generazione di erronee movimentazioni sulla carta, desumibili dal tipo di lamentela oggetto dei reclami¹⁷⁹. In taluni casi, la società ha persino disconosciuto l'esistenza del tentativo di prenotazione segnalato dal consumatore finendo, pertanto, per imporre al consumatore l'onere – impossibile da assolvere - di contattare e fare valere i propri diritti direttamente nei confronti del fornitore del servizio con cui lo stesso non ha avuto alcun contatto¹⁸⁰.

153. Sulla base di tali valutazioni, il professionista risulta aver diffuso delle informazioni ingannevoli circa il proprio sistema di pagamento mediante carta di credito o carta prepagata, occultando le sue peculiari caratteristiche, i soggetti percettori del pagamento e la portata degli impegni del professionista.

154. Tale condotta, è suscettibile di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, incidendo sulla corretta percezione di elementi essenziali del prodotto pubblicizzato, quali i rischi connessi al sistema di prenotazione e pagamento dei servizi, la portata degli impegni del professionista e i diritti spettanti ai consumatori.

155. La pratica commerciale risulta pertanto scorretta, sotto il profilo della sua ingannevolezza, ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera a) c) e g) e 22, comma 1 e 2, lettera a) e d), in quanto idonea ad indurre in errore il consumatore medio circa la sicurezza del sistema di pagamento, la portata degli impegni del professionista e i diritti spettanti ai consumatori.

156. Con specifico riguardo alla valutazione del canone di diligenza professionale, è da evidenziare che non si è riscontrato, da parte del professionista, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore dello specifico settore delle agenzie di viaggio con riferimento alle attività strumentali alla comprensione, da parte dei consumatori, della portata delle offerte di viaggio da esso intermedate ed alla protezione dei diritti spettanti ai consumatori.

157. In conclusione, la pratica commerciale, valutata nel suo insieme, risulta scorretta, ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere a), c) e g), e 22, comma 1 e 2, lettere a) e d), 24 e 25, lettere a) e d), del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale ed idonea a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non

¹⁷⁹ Cfr. memoria onere della prova, doc. 94, ad es. esempio, allegati 8-Paletta, 21-De Grassi, 24- Esquinas, vedi lettera eDreams in cui si fa riferimento all'eventuale esistenza di un blocco temporaneo dovuto ai gestori delle carte.

¹⁸⁰ Cfr., ad esempio, allegato 18-Cosimo, *email* del 17 maggio 2010, nonché allegato 30 Messina, Lettera eDreams del 2 settembre 2010, doc. 94.

avrebbero preso, con riferimento alla mancanza di congrua informazione circa il sistema di pagamento e tempestività nel ripristino della disponibilità delle somme sottratta senza giustificato motivo.

Sub c) Assistenza clienti

158. La terza pratica accertata concerne le modalità di assistenza fornite dal professionista - nel corso dell'anno 2010¹⁸¹ - di fronte ai reclami presentati dai consumatori. Al riguardo, la condotta in esame risulta, infatti, caratterizzata dalla inesistenza di uno strumento di contatto rapido ed diretto tra il professionista ed i consumatori. In particolare, viene in considerazione la carenza di chiarezza e fruibilità del sistema di assistenza mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata predisposto da eDreams.

159. Nel caso di specie, rileva la disposizione di cui alla lettera c) dell'articolo 7 del Decreto Legislativo n. 70/2003, secondo cui il prestatore del servizio deve mettere a disposizione informazioni che permettano a chi usufruisce dei suoi servizi *“di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica”*¹⁸².

160. Sul punto ha avuto modo di pronunciarsi in tempi recenti la stessa Corte

¹⁸¹ In tal senso, si osserva che la condotta oggetto di esame, secondo le informazioni fornite dal professionista, è stata realizzata dal marzo del 2010 (vedi doc. 109, 93 e 114) fino quantomeno a dicembre dello stesso anno, data in cui è stato modificato il messaggio in esame (vedi risultanze istruttorie circa le modifiche apportate dal professionista).

¹⁸² Si riportano di seguito integralmente i commi 1 e 2 dell'articolo 7 del Decreto Legislativo n. 70 del 2003.

“1. Il prestatore, in aggiunta agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi, deve rendere facilmente accessibili, in modo diretto e permanente, ai destinatari del servizio e alle Autorità competenti le seguenti informazioni:

a) il nome, la denominazione o la ragione sociale; b) il domicilio o la sede legale; c) gli estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica; d) il numero di iscrizione al repertorio delle attività economiche, REA, o al registro delle imprese;

e) gli elementi di individuazione, nonché gli estremi della competente autorità di vigilanza qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza od autorizzazione; f) per quanto riguarda le professioni regolamentate: 1) l'ordine professionale o istituzione analoga, presso cui il prestatore sia iscritto e il numero di iscrizione; 2) il titolo professionale e lo Stato membro in cui è stato rilasciato; 3) il riferimento alle norme professionali e agli eventuali codici di condotta vigenti nello Stato membro di stabilimento e le modalità di consultazione dei medesimi; g) il numero della partita IVA o altro numero di identificazione considerato equivalente nello Stato membro, qualora il prestatore eserciti un'attività soggetta ad imposta; h) l'indicazione in modo chiaro ed inequivocabile dei prezzi e delle tariffe dei diversi servizi della società dell'informazione forniti, evidenziando se comprendono le imposte, i costi di consegna ed altri elementi aggiuntivi da specificare; i) l'indicazione delle attività consentite al consumatore e al destinatario del servizio e gli estremi del contratto qualora un'attività sia soggetta ad autorizzazione o l'oggetto della prestazione sia fornito sulla base di un contratto di licenza d'uso.

2. Il prestatore deve aggiornare le informazioni di cui al comma 1”.

di Giustizia¹⁸³ la quale ha affermato che il riferimento a “*compreso*” contenuto nell’articolo 5 della direttiva sul commercio elettronico (ripreso all’articolo 7, lettera c, del Decreto Legislativo n. 70/03) deve essere letto nel senso che il prestatore del servizio, oltre al suo indirizzo di posta elettronica¹⁸⁴, è tenuto ad indicare anche informazioni ulteriori per un contatto rapido, per evitare che il fruitore del servizio *on line*, versando in una situazione di impossibilità di accesso ad *internet*, si trovi dunque nell’impossibilità di contattare il prestatore. Tale ulteriore forma di comunicazione, non consistente necessariamente in un numero telefonico¹⁸⁵, deve essere diretta, cioè non fornita attraverso degli intermediari e sufficientemente fluida¹⁸⁶, e idonea a soddisfare i parametri di rapidità ed efficacia richiamati dalla sentenza¹⁸⁷.

161. In senso esattamente opposto, il professionista non ha approntato alcuna forma di comunicazione idonea a soddisfare i parametri di rapidità ed efficacia richiamati dalla sentenza. Ciò è comprovato dalla documentazione raccolta circa la mancata tempestiva gestione dei reclami presentati dei consumatori via *email* sul sistema di pagamento, con la conseguenza che i consumatori sono stati indotti ad avvalersi del diverso strumento, parimenti non efficace, del numero telefonico a tariffazione maggiorata.

162. Al riguardo, si rileva che si tratta di un strumento eccessivamente oneroso a carico dei consumatori ove strumentale, come nel caso di specie, a poter fare valere i propri diritti. Ciò è attestato dalle segnalazioni ricevute, dalle quali si desume che l’utilizzo di tale numero può comportare un notevole esborso economico a carico dei consumatori che reclamano avverso degli specifici disservizi¹⁸⁸, quali quelli relativi al sistema di pagamento¹⁸⁹.

¹⁸³ *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverrände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV contro deutsche internet versicherung AG*, Corte di Giustizia C-298/07, 16 ottobre 2008.

¹⁸⁴ Cfr. punto 17 della sentenza *Bundesverband*, cit..

¹⁸⁵ Cfr. punti 28, 29 e 30 della sentenza *Bundesverband*, cit..

¹⁸⁶ Cfr. punti 29 e 31 della sentenza *Bundesverband*, cit..

¹⁸⁷ Cfr. punti 25 e 33-38 della sentenza *Bundesverband*, cit; in particolare, secondo la Corte, detta condizione non è soddisfatta, ad esempio, neanche quando il prestatore risponde ai quesiti formulati dai consumatori solamente attraverso una maschera elettronica entro 30-60 minuti.

¹⁸⁸ In via esemplificativa, da ultimo, vedi segnalazione Consolo del 16 settembre 2010, da cui emerge che a causa del blocco della propria carta ha dovuto sostenere, per chiamate al numero speciale, 51 euro (doc. 81); vedi inoltre segnalazione Pisano, in cui il consumatore lamenta di aver dovuto sostenere un costo di 112 euro, anche a causa dell’interruzione della linea (doc. 40); nello stesso senso, cfr. anche doc. 95 in cui si lamenta, tra l’altro, la reiterata interruzione della conversazione telefonica.

¹⁸⁹ Secondo quanto segnalato dai consumatori, essi si sono dovuti avvalere di tale servizio per ovviare alla mancanza di una congrua e celere risposta alla loro lamentele mediante *email* sui doppi addebiti, con la conseguenza di dover sostenere degli ulteriori costi elevati e non giustificati per l’esercizio dei propri diritti anche a causa della reiterata interruzione delle telefonate: cfr. segnalazione di un consumatore (doc. 28.36), informazioni da parte della sig.ra Scardellato, doc. 46, nonché informazioni del sig. Consolo, doc. 81;

Detto sistema è evidentemente suscettibile di scoraggiare la prosecuzione di ulteriori tentativi di contatto con il professionista mediante lo stesso mezzo, finendo per addossare degli oneri sproporzionati a carico dei consumatori al fine di poter fare valere i propri diritti.

163. Si tratta, perciò, di uno strumento inidoneo ad assicurare un contatto diretto, efficace e rapido con il professionista¹⁹⁰. D'altra parte, diversamente da quanto affermato dal professionista, si è anche accertato che gli strumenti alternativi messi a disposizione dei consumatori, quale quello del contatto tramite *email* o lettera, non rispondono ai requisiti prescritti dalla normativa, né a quelli fissati dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia¹⁹¹.

164. Sotto tale profilo, va rilevato che la condotta risulta scorretta ai sensi dell'art. 25 del Codice del Consumo. L'indebito condizionamento risulta qualificato dalla condotta tenuta dal professionista nella gestione dei reclami, connotata dall'aver frapposto degli ostacoli non contrattuali ed onerosi all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori.

165. Inoltre, occorre tenere conto che il professionista ha fornito un'informazione omissiva circa il costo effettivo del servizio.

166. Si ricorda che, prima della modifica apportata dal professionista alla fine del 2010, il servizio risultava richiamato nella *home page* del sito, in cui era riprodotta in alto, al centro della pagina, la dicitura "*Prenotazioni ed assistenza*" con l'indicazione di un numero telefonico "89 28 88*", dai caratteri grafici ben evidenti, contrassegnato da un asterisco. Mediante l'asterisco era richiamata la dicitura "*Lun/Dom 7.00/24.00 | 1.80 € IVA incl./min*", posta nella stessa pagina *web*, in basso a sinistra, con caratteri grafici ridotti al punto da risultare difficilmente leggibili. La medesima indicazione del numero telefonico contrassegnato dall'asterisco era presente in tutte le pagine *web* consultabili a partire dalle diverse sezioni presenti nella *home page*¹⁹².

167. Il professionista, dunque, ai fini dell'illustrazione del prezzo del servizio supplementare, si è limitato ad utilizzare la forma, del tutto inappropriata, del richiamo, mediante asterisco, delle condizioni applicabili.

segnalazione Pisano, doc. 40. Da ultimo, vedi anche segnalazione del 9 novembre 2010, doc. 95, in cui si lamenta, tra l'altro, la reiterata interruzione della conversazione telefonica.

¹⁹⁰ Cfr. segnalazione di un consumatore (doc. 28.36), informazioni da parte della sig.ra Scardellato, doc. 46, nonché informazioni del sig. Consolo, doc. 81; segnalazione Pisano, doc. 40.

¹⁹¹ Ed infatti, dalla documentazione circa la mancata tempestiva gestione dei reclami dei consumatori sul sistema di pagamento risulta che il professionista non ha approntato alcuna forma di comunicazione idonea a soddisfare i parametri di rapidità ed efficacia richiamati dalla sentenza: vedi risultanze istruttorie sopra richiamate.

¹⁹² Cfr. verbale di rilevazione del sito dell'11 ottobre 2010, doc. 88.

Diversamente da quanto sostenuto dal professionista, detto richiamo, collocato in fondo alla pagina con modalità di non evidente percezione, non consente una chiara percezione dei costi del servizio, alterando perciò la valutazione dei consumatori circa la convenienza del servizio stesso al fine di ottenere una pronta assistenza da parte dell'operatore.

168. Sotto tale profilo, la condotta risulta ingannevole ai sensi dell'art. 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale ed idonea ad ingenerare nel consumatore un erroneo convincimento circa il costo e le modalità di fruizione del servizio di assistenza.

169. Con specifico riguardo alla valutazione del canone di diligenza professionale, è da evidenziare che non si è riscontrato, da parte del professionista, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore dello specifico settore delle agenzie di viaggio con riferimento alle attività strumentali alla comprensione, da parte dei consumatori, della portata delle offerte di viaggio da esso intermedate ed alla protezione dei diritti spettanti ai consumatori.

170. La condotta, nel suo insieme, integra dunque una violazione degli art. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale ed idonea ad ingenerare nel consumatore un erroneo convincimento circa il costo e le modalità del servizio di assistenza, nonché ad ostacolare il sistema di trattamento dei reclami.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

171. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

172. Inoltre, in caso di accertamento di una pluralità di illeciti amministrativi, la giurisprudenza ha chiarito come l'articolo 8 della legge 24 novembre 1981, n. 689, enunciando principi generali in materia di sanzioni amministrative, sia pienamente applicabile anche alle materie di competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (*Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenze 26 del 2007 e 1271 del 2006*).

In proposito, la sentenza n. 1271 del 2006 ha precisato che: “[...] l'articolo 8, l. n. 689/1981, consente il cumulo giuridico delle sanzioni solo nel caso di

<<concorso formale>> di illeciti amministrativi (unica condotta con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si viola una pluralità di disposizioni normative), e non anche nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi (più condotte con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si violano più disposizioni normative)” e che “[...] L’articolo 8, co. 2, l. n. 689/1981 consente di tener conto della <<continuazione>> (identità del disegno criminoso), nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi, solo se si tratta di violazioni amministrative in materia di previdenza e assistenza. L’intento del legislatore è stato quello di non estendere il regime del cumulo giuridico delle sanzioni ad altre tipologie di illeciti amministrativi”.

173. Alla luce del quadro giurisprudenziale così delineato, poiché nel presente procedimento sono state accertate distinte pratiche commerciali, ciascuna delle quali dotata di autonomia strutturale, poste in essere con condotte prive del requisito dell’unitarietà, non appare applicabile né l’istituto del concorso formale, né quello della continuazione, con conseguente esclusione del regime favorevole del cumulo giuridico e necessaria applicazione del cumulo materiale delle sanzioni.

174. In ordine alla quantificazione delle sanzioni deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all’art. 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.

175. Con riferimento alla prima pratica commerciale oggetto di contestazione, descritta al punto *sub* II, lettera a), del presente provvedimento, viene in rilievo, preliminarmente, l’ampiezza e la pluralità dei riscontrati profili di illiceità, nonché l’elevato grado di diffusione della condotta, suscettibile, per le relative modalità di realizzazione (offerta mediante internet), di ledere un significativo numero di consumatori.

176. In secondo luogo, la gravità della violazione deve apprezzarsi in considerazione della dimensione economica e della notorietà del professionista, che fa parte di una delle principali agenzie di viaggio *on line*, operante come gruppo, a livello internazionale, con il marchio *eDreams*. In base all’ultimo bilancio disponibile, la società risulta aver realizzato, nell’anno 2009, un fatturato di circa 21 milioni di euro e utili corrispondenti a circa 5 milioni di euro¹⁹³, costituendo pertanto un operatore di primaria

¹⁹³ Cfr. bilancio 2009 depositato dalla società, all. 4, doc. 36.

rilevanza nel settore delle agenzie di viaggio e del turismo.

177. Per quanto riguarda la durata della violazione, è da rilevare che tale condotta è a tutt'oggi in corso. La violazione si è pertanto protratta per circa tre anni, ovvero quantomeno dal 2008 .

178. Considerati tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione nella misura di 35.000 €(trentacinquemila euro).

179. Relativamente alla seconda pratica commerciale oggetto di contestazione, descritta al punto *sub* II, lettera b), del presente provvedimento, occorre apprezzare la gravità della violazione in primo luogo in considerazione della sua idoneità a raggiungere un elevato numero di consumatori e dell'importanza del professionista, per le motivazioni espresse nei paragrafi precedenti. La gravità della pratica va altresì valutata tenuto conto dell'apprezzabile pregiudizio economico arrecato ai consumatori. Sotto tale profilo, rileva in particolare l'inefficiente organizzazione del sistema di pagamento adottato dal professionista comportante, tra l'altro, una sistematica mancanza di tempestività e di congrua assistenza a favore dei consumatori nella rimozione dei richiamati blocchi ingiustificati di somme ovvero nella restituzione di somme erroneamente addebitate.

180. Per quanto riguarda la durata della violazione, è da rilevare che la condotta si è protratta per un periodo di circa tre anni, e cioè dall'inizio del 2008 a tutt'oggi.

181. Considerati tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile complessivamente al professionista nella misura di 80.000 €(ottantamila euro).

182. Relativamente alla terza pratica commerciale, descritta al punto *sub* II, lettera c), del presente provvedimento, occorre apprezzarne la gravità sulla base dei parametri espressi nei paragrafi precedenti con riferimento all'ampiezza della sua diffusione e la dimensione del professionista.

183. Per quanto riguarda la durata della violazione, è da rilevare che la condotta si è protratta per un periodo inferiore da un anno, e cioè dalla fine del marzo del 2010 fino a dicembre dello stesso anno, data in cui il professionista ha modificato il messaggio in esame rimuovendo i profili di scorrettezza oggetto di valutazione.

184. Considerati tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al professionista nella misura di 20.000 €(ventimila euro).

185. Quanto all'opera svolta dal professionista per eliminare o attenuare le conseguenze dell'infrazione, va considerato che le iniziative assunte da

eDreams nel corso del procedimento non risultano significative. In dettaglio, si sottolinea che il professionista ha integrato la propria comunicazione promozionale limitandosi ad inserire talune modifiche testuali relativamente al prezzo e alla disponibilità delle offerte con modalità difficilmente visibili, inidonee a rendere agevolmente percepibile per il consumatore le reali condizioni delle offerte sin dal contatto iniziale. Inoltre, il professionista non ha predisposto un diverso sistema di pagamento e, di conseguenza, efficaci modalità di gestione dei reclami dei consumatori al riguardo.

186. Sulla base di tali elementi, nei confronti di eDreams S.r.l. per le violazioni di cui al punto II, lettere a), b) e c), si ritiene congrua l'applicazione di tre sanzioni, ciascuna pari, rispettivamente, a 35.000 € (trentacinquemila euro), a 80.000 € (ottantamila euro) e a 20.000 € (ventimila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, 22 e 23, lettera e), del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale e idonea a indurre in errore il consumatore medio in relazione alla disponibilità e al costo delle offerte pubblicizzate;

RITENUTO, inoltre, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera b) del presente provvedimento, risulta scorretta, ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere a) c) e g), e 22, comma 1 e 2, lettere a) e d), 24 e 25, lettere a) e d). del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale ed idonea a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, con riferimento alla mancanza di congrua informazione circa il sistema di pagamento e tempestività nel ripristino della disponibilità delle somme sottratta senza giustificato motivo;

RITENUTO, infine, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che, la pratica commerciale descritta al punto II, lettera c) del presente provvedimento, risulta scorretta, ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere b) e d), e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale ed idonea ad

ingenerare nel consumatore un erroneo convincimento circa il costo e le modalità del servizio di assistenza, nonché ad ostacolare il sistema di trattamento dei reclami;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società eDreams S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, 22 e 23, lettera e), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società eDreams S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere a) c) e g), e 22, commi 1 e 2, lettere a) e d), 24 e 25, lettere a) e d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società eDreams S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere b) e d), e 25, lettera d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;

d) di irrogare alla società eDreams S.r.l., per le violazioni di cui alle precedenti lettere a), b) e c), tre sanzioni amministrative pecuniarie, ciascuna pari, rispettivamente, a 35.000 € (trentacinquemila euro), a 80.000 € (ottantamila euro) e a 20.000 € (ventimila euro);

e) che la società eDreams S.r.l. presenti, entro novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione nella quale siano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b) della presente delibera.

Le sanzioni amministrative di cui alla precedente lettera d) devono essere pagate 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'art. 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'art. 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.

Ai sensi dell'art. 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 150.000 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 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'art. 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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà