



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, “Regolamento”), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 26 luglio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12615 nei confronti di Take it slowly by un'altra Sicilia di [omissis]* (PI04821080878);

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Take it slowly by un'altra Sicilia di [omissis], in qualità di professionista (di seguito anche “Take it slowly”, “Professionista” o “Impresa”), ai sensi dell’articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo. L’impresa opera nel settore delle agenzie di viaggio anche attraverso il sito web www.unaltrasicilia.com (di seguito “sito”).

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

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento ha oggetto l'applicazione, da parte di Take it slowly, di un costo aggiuntivo a carico del consumatore legato al mezzo di pagamento utilizzato per effettuare gli acquisti.

3. In particolare, sulla base di una segnalazione pervenuta¹, è emerso che il Professionista ha richiesto che, in aggiunta al prezzo inizialmente indicato durante il processo di acquisto di un pacchetto turistico, le spese di commissione per il pagamento tramite PayPal o carta di credito fossero a carico dell'acquirente, senza specificarne l'importo.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

III.1 L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni acquisite in atti e, in particolare, delle informazioni contenute nella segnalazione², in data 26 luglio 2023 è stato comunicato a Take it slowly l'avvio del procedimento istruttorio PS12615, per verificare la sussistenza di condotte in possibile violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo³ in relazione alla previsione da parte del Professionista di un sovrapprezzo a carico del consumatore in caso di pagamento tramite carta di credito o PayPal (c.d. *credit card surcharge*).

5. In data 5 settembre 2023⁴, il Professionista ha trasmesso una memoria difensiva e ha parzialmente risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento, allegando istanza di proroga per l'integrazione delle informazioni mancanti che è stata accordata con comunicazione inviata l'11 settembre 2023⁵.

6. Take it slowly, con comunicazione pervenuta il 20 settembre 2023⁶, ha trasmesso le informazioni mancanti.

7. In data 13 ottobre 2023⁷, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

¹ V. doc. 1.

² *Ibidem*.

³ V. doc. 2.

⁴ V. doc. 3.

⁵ V. doc. 4.

⁶ V. doc. 5.

⁷ V. doc. 7.

8. In data 8 novembre 2023⁸, è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6 del Codice del consumo e dell’articolo 16, comma 3 e 4, del Regolamento che è pervenuto il successivo 29 novembre 2023⁹.

III.2 Le evidenze acquisite

9. Nella segnalazione pervenuta all’Autorità, il segnalante ha rappresentato che, all’atto del pagamento di un pacchetto turistico concordato con il Professionista tramite corrispondenza elettronica intercorsa con lo stesso, quest’ultimo ha dichiarato che le spese di commissione per l’uso di carta di credito o PayPal sarebbero state a carico del segnalante, senza specificarne l’importo. Dalla citata corrispondenza, allegata alla segnalazione, si evince che tali spese non erano previste per il pagamento con bonifico e sono emerse solo nella fase conclusiva dell’accordo, ovvero all’atto del pagamento (si riporta di seguito il testo della comunicazione trasmessa dal professionista al segnalante: *“Buongiorno, noi accettiamo pagamento solitamente tramite bonifico. Se vuole utilizzare questo sistema di pagamento, possiamo creare un link ma le spese di commissione saranno a Suo carico”*)¹⁰.

10. Dalla documentazione allegata dal professionista nella memoria difensiva¹¹ risulta che Take it slowly utilizzi *“solitamente”*¹² il bonifico per l’ottenimento del corrispettivo e che, a fronte della richiesta del segnalante di pagare i servizi con carta di credito o PayPal, il professionista abbia dichiarato che sarebbe stato tecnicamente possibile utilizzare le diverse modalità di pagamento con commissioni a carico del cliente. A fronte delle rimostranze del segnalante, il Professionista ha successivamente dichiarato di non poter generare il *“link di pagamento”* a seguito di un *“problema di gestionale”* non meglio precisato, concludendo che, se per il segnalante non fosse stato possibile inviare un bonifico, non si sarebbe proceduto oltre.

⁸ V. doc. 8.

⁹ V. doc. 9.

¹⁰ V. doc. 1.

¹¹ V. doc. 3.

¹² V. docc. 1 e 3 (cfr. *e-mail* del Professionista del 3 aprile 2023, ore 09:18, allegata sia nella menzionata segnalazione che nella menzionata memoria di parte).

III.3 Le argomentazioni difensive di Take it slowly

11. Nella risposta alla richiesta di informazioni¹³, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, il Professionista ha dichiarato di non aver mai applicato il *surcharge*, rappresentando di aver sempre utilizzato “*lo strumento del bonifico bancario senza applicazioni di sovrattasse o surcharge di qualunque natura ed importo*”.

12. Inoltre, sebbene le commissioni per il pagamento tramite mezzi alternativi al bonifico bancario sarebbero state a carico del cliente, il Take it slowly avrebbe fatto riferimento a quanto riportato in un articolo reperibile *online* - prodotto agli atti¹⁴ - e, nello specifico, al “*caso in cui il cliente stesso avesse deciso di provvedere al pagamento inviando denaro con la modalità detta «amici e familiari» senza l’uso del saldo PayPal (che è gratis) ma con l’uso della propria carta di credito (che determina l’addebito di commissione percentuale)*”. Pertanto, il Professionista avrebbe “*solo voluto precisare proprio al cliente finale che egli avrebbe dovuto sopportare le commissioni che il sistema di pagamento avrebbe addebitato al titolare dell’account PayPal (il titolare dell’account)*”.

13. Il Professionista, infine, ha precisato che, al verificarsi dei fatti “*si era ancora nella fase della predisposizione del preventivo senza che fosse avvenuta la conferma dei servizi*”.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

14. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite *internet*, l’8 novembre 2023 è stato richiesto il parere all’AGCOM, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del consumo e dell’articolo 16, comma 3 e 4, del Regolamento.

15. L’AGCOM, con parere pervenuto il 29 novembre 2023, ha ritenuto che *internet* costituisca un mezzo di comunicazione idoneo a influenzare la diffusione della pratica commerciale oggetto di istruttoria¹⁵.

¹³ V. doc. 3.

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ V. doc. 9.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

16. Il procedimento in esame concerne l'illiceità della condotta posta in essere da Take it slowly consistente nella previsione a carico del consumatore di un supplemento di prezzo direttamente correlato allo strumento di pagamento da quest'ultimo prescelto (c.d. *credit card surcharge*), in contrasto con l'articolo 62 del Codice del consumo.

17. Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento risulta che il professionista abbia imposto al consumatore di sostenere le spese di commissione per l'utilizzo di strumenti di pagamento alternativi al bonifico, e, in particolare, per l'uso di carta di credito o PayPal.

18. Tale condotta integra una violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo, in quanto la norma espressamente prevede che i professionisti "*non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti*". Il divieto di cui all'articolo 62 prescinde dalla natura e/o qualifica del sovrapprezzo richiesta dal venditore, essendo vietata qualunque differenziazione del prezzo del bene/servizio in funzione della scelta del consumatore tra i diversi strumenti di pagamento¹⁶. Peraltro, si evince che, dalla corrispondenza allegata, tali spese oltre a non essere previste per il pagamento con bonifico, sono emerse solo nella fase conclusiva dell'accordo all'atto del pagamento.

19. La circostanza sopra richiamata dal Professionista secondo cui, allorché ha affermato che le commissioni sarebbero state a carico del cliente, intendeva fare riferimento a quanto riportato in un articolo reperibile *online* e, nello specifico, al "*caso in cui il cliente stesso avesse deciso di provvedere al pagamento inviando denaro con la modalità detta «amici e familiari» senza l'uso del saldo PayPal (che è gratis) ma con l'uso della propria carta di credito (che determina l'addebito di commissione percentuale)*", appare del tutto inconferente ai fini della valutazione della fattispecie in esame - per la quale ciò che unicamente rileva è la pretesa del professionista di ricevere un supplemento di pagamento dai clienti che effettuano pagamenti con carta di credito o PayPal - e, tra l'altro, descrive una situazione diversa da quella occorsa al segnalante.

20. Peraltro, la circostanza dedotta dal Professionista, secondo cui al verificarsi dei fatti "*si era ancora nella fase della predisposizione del preventivo senza che fosse avvenuta la conferma dei servizi*", non appare

¹⁶ Cfr., altresì, l'articolo 2, comma 3, lettera *d*), del D lgs. n. 218/2017, che modifica il comma 4 dell'articolo 3 del D.Lgs. n. 11/2010 disponendo che "*Il beneficiario non può applicare a carico del pagatore spese relative all'utilizzo di strumenti di pagamento*".

idonea a superare la contestazione dell'illecito. Infatti, la violazione in esame si considera integrata in ragione della circostanza che il beneficiario preveda a carico del pagatore spese supplementari relative all'utilizzo di strumenti di pagamento.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

21. Ai sensi dell'articolo 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista.

22. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

23. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame: (i) della dimensione economica del Professionista, preso atto che dai dati disponibili e in particolare dalla documentazione fiscale allegata dal professionista¹⁷ risulta che i ricavi con emissione di fattura per l'anno 2022 corrispondono a [100.000-200.000] euro, nonché del fatto che trattasi di ditta individuale e non di società; ii) della natura della violazione che si presta ad avere impatto sull'obiettivo eurounitario di realizzare un sistema unico di pagamenti privo di discriminazioni tra strumenti; iii) della diffusione della condotta e, in particolare, del fatto che, sebbene l'impresa operi nel settore delle agenzie di viaggio anche attraverso il sito *web* e, dunque, promuova i propri servizi tramite un mezzo suscettibile di raggiungere potenzialmente un numero considerevole di consumatori, il *surcharge* è stato richiesto per il tramite di una corrispondenza bilaterale via *email*.

24. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dalla Parte almeno in occasione della negoziazione del pacchetto turistico con il segnalante nell'aprile 2023.

¹⁷ V. doc. 5 (cfr. l'integrazione delle informazioni rese dalla parte del 20 settembre 2023, protocollo n. 75492).

25. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Take it slowly nella misura pari al minimo edittale di 5.000 €(cinquemila euro).

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

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla signora [omissis], in qualità di titolare dell'impresa individuale Take it slowly by un'altra Sicilia di [omissis], costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta in violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla signora [omissis], in qualità di titolare dell'impresa individuale Take it slowly by un'altra Sicilia di [omissis] una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000 €(cinquemila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato 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.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, 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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli