



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L' AUTORITA' 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 discriminazione e clausole vessatorie*” (di seguito, “Regolamento”) adottato dall' Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 26 luglio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12617 nei confronti di Sicilying S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Sicilying S.r.l. in qualità di professionista, ai sensi dell' articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche “Sicilying” o il “Professionista” o la “Società”). Il Professionista è attivo nella vendita *online* di pacchetti turistici, attraverso il sito *web* www.sicilying.com.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento ha a oggetto l'applicazione, da parte di Sicilying, di maggiorazioni di prezzo a carico del consumatore a seconda dello strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto di pacchetti di viaggio offerti sul proprio sito *internet* www.sicilying.com.

3. Nello specifico, il Professionista ha previsto l'applicazione di una commissione in caso di pagamenti effettuati tramite PayPal.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

1. *L'iter del procedimento*

4. Sulla base delle informazioni acquisite in atti e, in particolare, delle informazioni trasmesse con la segnalazione pervenuta il 5 aprile 2023¹, è stato comunicato a Sicilying l'avvio del procedimento istruttorio PS12617, per verificare la sussistenza di condotte in possibile violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo, in relazione alla previsione di un sovrapprezzo a carico del consumatore in caso di pagamento tramite PayPal dei pacchetti turistici offerti in vendita sul sito www.sicilying.com (c.d. *credit card surcharge*).

5. Il 28 agosto 2023, è pervenuta, da parte di Sicilying, una memoria difensiva e la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento².

6. Il 13 ottobre 2023 è stata inviata al Professionista la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento³ e, i successivi 30 ottobre e 2 novembre 2023, sono pervenute sue ulteriori memorie difensive della Società⁴.

7. Il Professionista ha avuto accesso al fascicolo il 31 ottobre 2023⁵ e, il 3 novembre 2023, 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, commi 3 e 4, del Regolamento, che è pervenuto il 28 novembre 2023⁶.

¹ V. doc. 1.

² V. doc. 3.

³ V. doc. 5.

⁴ V. doc. 7 e doc. 9.

⁵ V. doc. 6 e doc. 8.

⁶ V. doc. 10 e doc. 11.

2. Le evidenze acquisite

8. Dalle informazioni agli atti e, in particolare, dai documenti trasmessi da un segnalante in data 5 aprile 2023, è emerso che Sicilying ha previsto l'applicazione di una commissione, pari al 3% dell'importo totale, nel caso di pagamenti richiesti via *e-mail* tramite PayPal, addebitando, quindi, ai consumatori spese aggiuntive per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento.

9. L'evidenza della previsione di tale *surcharge* è emersa dal testo di un'*e-mail* con la quale il Professionista ha comunicato al consumatore segnalante la possibilità di prenotare un pacchetto turistico mediante il pagamento anticipato del relativo importo o tramite PayPal, con l'applicazione del “3% di commissione PayPal”, oppure con carta di credito, PostePay o bonifico bancario, senza previsione di alcun costo aggiuntivo⁷.

3. Le argomentazioni difensive del Professionista

10. Il Professionista, nei propri scritti difensivi, pervenuti il 28 agosto 2023, 30 ottobre 2023 e 2 novembre 2023, ha rappresentato che il costo aggiuntivo richiesto non rappresenterebbe una compensazione dei costi relativi all'utilizzo di PayPal, bensì consisterebbe nella remunerazione del lavoro svolto dal *customer care* in relazione alla modulazione della richiesta di acquisto sulla base delle preferenze espresse dal cliente rispetto all'offerta proposta sul sito.

11. A tale riguardo, la Società ha precisato che qualora il cliente abbia “*ulteriori esigenze non analiticamente indicate sul sito e, comunque, aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla offerta*”, egli “*può contattarci tramite email e la gestione della pratica viene fatta attraverso un dedicato customer care*”⁸. Il Professionista ha, altresì, evidenziato che “[l]a gestione e completamento della richiesta del cliente che richiede delle prestazioni aggiuntive rispetto alla singola offerta presente sul sito, così come dei pacchetti, prevede un costo aggiuntivo rappresentato dal supporto e intervento del personale del *customer care*, che incide proprio per soddisfare le supplementari richieste del cliente, rispetto all'ordinaria offerta prevista dalla piattaforma”. Il “costo addizionale richiesto” sarebbe, dunque, ricondotto dal Professionista al “pagamento del lavoro richiesto dal cliente al

⁷ V. doc. 1.

⁸ V. doc. 3(.

customer care *di modulazione della richiesta rispetto all’offerta proposta sul sito*”.

12. La Società ha, inoltre, sottolineato che il cliente sarebbe “*debitamente e preventivamente informato*”⁹ di tale *policy*, in quanto la stessa sarebbe “*dettagliatamente indicata nella sezione del sito dedicata ai termini e condizioni di Sicilying*”¹⁰, nonché rappresentata al cliente “*sia tramite mail, sia di persona*”¹¹.

13. Sicilying ha, infine, evidenziato che “*sul sito «www.sicilying.com» e in caso di consultazione e acquisto diretto con la nostra piattaforma delle offerte proposte non viene richiesta alcuna commissione aggiuntiva*”¹² e che “*il pagamento dell’intervento del customer care è del tutto marginale rispetto alle vendite effettuate direttamente dalla Sicilying, il cui volume di affari è ampiamente determinato dalle vendite online e fisiche in sede e in via del tutto marginale con l’intervento del customer care*”¹³. Peraltro, il Professionista ha sostenuto che “[a] *seguito della segnalazione e in attesa della definizione del procedimento, la Sicilying ha provveduto a sospendere l’applicazione del costo di intervento del customer care*”¹⁴.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

14. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite *internet*, il 3 novembre 2023 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, commi 3 e 4 del Regolamento.

15. Con parere pervenuto in data 28 novembre 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che *internet* costituisce un mezzo di comunicazione idoneo a influenzare la diffusione della pratica commerciale oggetto di istruttoria¹⁵.

⁹ V. doc. 9.

¹⁰ V. doc. 3. Invero, nelle condizioni generali di contratto, attualmente reperibili nel sito *internet*, non si rinviene tale informazione.

¹¹ V. doc. 7.

¹² V. doc. 3.

¹³ V. doc. 7.

¹⁴ V. *ibidem*.

¹⁵ V. doc. 11.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

16. Il procedimento in esame concerne l'illiceità della condotta posta in essere da Sicilying, consistente nella previsione a carico del consumatore di un supplemento di prezzo direttamente correlato allo strumento di pagamento da quest'ultimo prescelto, in contrasto con l'articolo 62 del Codice del consumo.

17. Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento, è emerso che il Professionista abbia imposto al consumatore segnalante di sostenere le spese di commissione per l'utilizzo dello strumento di pagamento PayPal, spese che, in base alla corrispondenza allegata, non erano previste nell'ipotesi di pagamento effettuato mediante gli altri strumenti di pagamento messi a disposizione dal Professionista. Inoltre, in base a quanto dichiarato da Sicilying, il *surcharge* era richiesto solo per i pagamenti di pacchetti turistici acquistati a seguito di contatti via *e-mail* con il cliente, che, in base a quanto asserito dal Professionista, sarebbero gli unici per i quali si attiva il servizio di *customer care*.

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'art. 62 prescinde dalla natura e/o qualifica del sovrapprezzo richiesto dal venditore, essendo vietata qualunque differenziazione del prezzo del bene/servizio in funzione della scelta del consumatore tra i diversi strumenti di pagamento¹⁶.

19. A tale riguardo non rileva dunque l'asserita natura compensativa del sovrapprezzo imposto (a titolo di remunerazione per il servizio di *customer care*), per l'impegno profuso dal Professionista nel rimodulare la formulazione del pacchetto richiesto dal cliente, così come affermato nelle memorie difensive della Società, poiché, diversamente da quanto asserito dalla Società, l'imposizione di tale sovrapprezzo è risultata specificamente ed espressamente connessa allo strumento di pagamento utilizzato. Ad ogni buon fine, l'asserita natura compensativa non ha trovato riscontro nelle evidenze acquisite, dal momento che la documentazione in atti ha dimostrato che la rimodulazione dell'offerta del pacchetto turistico non comporta alcuna imposizione di costi aggiuntivi qualora il pagamento sia effettuato mediante strumenti di pagamento diversi da PayPal.

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*”.

20. Non rileva, inoltre, il fatto che il consumatore sarebbe preventivamente informato dell'applicazione di un sovrapprezzo in caso di rimodulazione del pacchetto turistico offerto in base alle esigenze dallo stesso espresse, dal momento che, come sopra evidenziato, l'illiceità della condotta in oggetto prescinde da tale aspetto.

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 euro a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione e 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 nel caso in esame: *i)* della dimensione economica del Professionista, che presenta un fatturato al 31 dicembre 2022 pari a 1.084.697 euro¹⁷; *ii)* della natura della violazione che si presta ad avere impatto sull'obiettivo unionale 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, promuove i propri servizi tramite un mezzo di comunicazione idoneo a raggiungere un numero potenzialmente considerevole di consumatori, il *surcharge* è stato richiesto per il tramite di una corrispondenza bilaterale via *e-mail*.

24. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dalla Società almeno a partire dal 3 aprile 2023¹⁸ e che, secondo quanto dichiarato dal Professionista, è stata sospesa a seguito della comunicazione di avvio dell'istruttoria in attesa della definizione del presente procedimento¹⁹.

¹⁷ V. doc. 12.

¹⁸ V. doc. 1.

¹⁹ V. doc. 7.

25. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Sicilying S.r.l. 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 società Sicilying S.r.l., 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 società Sicilying S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000 €(cinquemila euro);

c) che la Società 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

decorrenza 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 milioni di 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