

PS10769 - BOOKING-SERVIZI TURISTICI ON LINE

Allegato al provvedimento n. 28176

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/10769

2. PARTI DEL PROCEDIMENTO

Booking.com B.V., Booking.com International B.V. e Booking.com (Italia) S.r.l. (congiuntamente, “**Società**” o “**Booking**”).

3. FATTISPECIE CONTESTATA

In data 20 novembre 2018, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato nei confronti di Booking un procedimento (“**Procedimento**”) volto a verificare se la Società abbia posto in essere pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21, 22, 23, 24 e 25 del d.lgs. n. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”).

Più precisamente, secondo l’ipotesi investigativa, Booking avrebbe posto in essere:

- i. delle pratiche ingannevoli suscettibili di indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, mediante:
 - A) l’omissione dal **prezzo pubblicizzato** dalle strutture partner della Società (“**Struttura Partner**”) di alcune voci di costo regolarmente applicate;
 - B) l’omessa comunicazione di informazioni trasparenti ed esaurienti sui criteri impiegati nell’**ordinamento dei risultati di ricerca**, con specifico riferimento all’impatto sul medesimo dell’ammontare della commissione pagata dalla Struttura Partner;
 - C) la prospettazione di offerte come **sconti** quando invece si riferirebbero esclusivamente alle differenze di prezzo usualmente esistenti nella politica

tariffaria della Struttura Partner in diversi giorni della settimana o in diversi periodi dell'anno;

D) messaggi volti ad **enfaticizzare gli elevati livelli di domanda per gli Alloggi** delle Strutture Partner siti nelle destinazioni selezionate, in modo da evocare nel consumatore l'impressione di un'incipiente scarsità degli stessi e

E) la carenza informativa circa la procedura di "**pre-autorizzazione**";

ii. delle pratiche aggressive suscettibili di limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione a un dato prodotto o servizio, consistenti:

F) nella cattiva gestione dei casi di **overbooking** o di sopravvenuta improvvisa indisponibilità dell'Alloggio prenotato dal consumatore. Booking avrebbe costretto o indotto quest'ultimo ad accettare soluzioni alternative di livello inferiore oppure a cancellare la prenotazione a causa dell'indisponibilità a offrire Strutture Partner più costose come soluzione alternativa;

G) nell'inefficace gestione dei **reclami** relativi alla **discrasia** tra la descrizione presente sulla piattaforma della Società della struttura prenotata e le condizioni della stessa effettivamente riscontrate e nell'inadeguato servizio di assistenza *call center* offerto ai clienti.

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E DEFINIZIONI

Con memorie del 16 e del 28 gennaio 2019, cui si fa integrale rinvio, Booking sottolineava la piena legittimità della propria condotta, da sempre ispirata al pieno rispetto della disciplina posta a tutela del consumatore. Ciononostante, e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, per economia procedimentale e a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, in data 12 febbraio 2019, Booking depositava presso l'AGCM un formulario per la presentazione di impegni volti a rimuovere le preoccupazioni manifestate dall'Autorità nel provvedimento di avvio del Procedimento e a garantire piena *compliance* con le norme poste a tutela del consumatore.

Più nello specifico, sono stati presentati impegni con riferimento sia (i) alle condotte oggetto di scrutinio anche innanzi ad altre autorità europee (*i.e.* condotte descritte *supra sub* lett. A - D) – tali impegni (“**Impegni EU-wide**”) sono stati discussi, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento EU 2006/2004, nell'ambito del Consumer Protection Cooperation Network (“**CPC Network**”), il quale si è espresso positivamente sulle misure da ultimo proposte con comunicazione del 16 dicembre u.s. – sia (ii) alle contestazioni sollevate esclusivamente nell'ambito del presente Procedimento (*i.e.* quelle relative alle condotte descritte *supra sub* lett. E - G), tali impegni sono stati oggetto di discussione con codesta Direzione e da ultimo integrati in data 4 giugno u.s. (“**Impegni Nation-wide**”).

Pertanto, con la presente Booking deposita una versione consolidata del formulario per la presentazione degli impegni, che comprende (i) gli Impegni EU-wide, così come approvati dal CPC Network in data 16 dicembre u.s., validi per tutti i paesi dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo (cfr. *infra* sezioni da A a E) e (ii) gli Impegni Nation-wide, così come integrati il 4 giugno u.s., validi per l'Italia (cfr. *infra* sezioni da F a H).

Con riferimento alle misure previste negli Impegni EU-wide di seguito descritti *sub* sezioni da A a E, in caso di dubbi interpretativi in merito alla loro portata, si fa espresso rinvio alla versione degli impegni in lingua inglese approvata dal CPC Network in data 16 dicembre u.s.

Si precisa, altresì, che le misure di seguito descritte saranno attuate entro il 16 giugno 2020.

Come illustrato nella parte che segue, inoltre, si ritiene che nel suo complesso il *set* di impegni proposto sia idoneo a superare le preoccupazioni sollevate dall'AGCM nel provvedimento di avvio del Procedimento attraverso la previsione di una serie di misure volte a migliorare ulteriormente la trasparenza sul funzionamento della Piattaforma e l'assistenza resa da Booking ai propri utenti.

Al fine di agevolare la declinazione e la lettura delle misure oggetto dei presenti impegni, si forniscono le seguenti **definizioni**:

- “**Alloggio**”: ogni tipo di alloggio (*e.g.* camere di hotel, ostelli, B&B, case vacanza, appartamenti) offerto dalle Strutture Partner;
- “**Condizioni di Prenotazione**”: i termini diversi dal prezzo ai quali un Alloggio è offerto ai consumatori (*e.g.* possibilità di cancellare e a quali condizioni, le tempistiche previste per il pagamento richiesto, l'inclusione nell'offerta senza pagare costi aggiuntivi della colazione o della possibilità di fare un *early check-in/late check-out*);
- “**Destinazione**”: il luogo (*e.g.* area, città, paese, regione) selezionato dal consumatore come criterio di ricerca;
- “**In Modo Chiaro**”: le informazioni cui si fa riferimento saranno fornite utilizzando parole chiare, facilmente comprensibili, accurate e non fuorvianti;
- “**In Modo Prominente**”: le informazioni cui si fa riferimento saranno mostrate al consumatore, senza che sia da parte sua necessaria un'ulteriore azione, in un carattere, dimensioni, colore e posizione tali da consentire allo stesso l'identificazione, la lettura e la comprensione delle menzionate informazioni, anche in considerazione della presenza di altre informazioni nella stessa pagina;¹
- “**Piattaforma**”: il sito internet accessibile al seguente indirizzo www.booking.com e, a meno che non sia indicato diversamente, tutti gli altri servizi internet (*e.g.* versioni *mobile* del sito o l'App) gestiti da o per conto di Booking.com, aventi ad

¹ La combinazione delle definizioni “In Modo Chiaro” e “In Modo Prominente” sarà identificata con la seguente dicitura “**In Modo Chiaro e Prominente**”.

oggetto servizi di prenotazione di Alloggi e diretti ai consumatori situati nell'Unione Europea o nello Spazio Economico Europeo;

- “**Posizionamento**”: posizione occupata da un Alloggio nel *ranking* dei Risultati di Ricerca;
- “**Prezzo di Offerta**”: la tariffa alla quale è possibile riservare sulla Piattaforma un Alloggio a determinate Condizioni di Prenotazione;
- “**Prezzo Standard**”: la tariffa alla quale è genuinamente disponibile un Alloggio alla luce dei criteri di ricerca inseriti dal consumatore (*e.g.* Destinazione, date, tipo di camera e Condizioni di Prenotazione);
- “**Prezzo Totale**”: il prezzo comprendente di tutte le voci di costo non evitabili (*e.g.* spese di pulizia), tasse di soggiorno e altre imposte che sono ragionevolmente calcolabili in anticipo sulla base dei criteri di ricerca e che il consumatore sarà obbligato a pagare al momento della prenotazione o direttamente presso l'Alloggio;
- “**Risultati di Ricerca**”: la lista di Alloggi presentata sulla Piattaforma alla luce dei criteri di ricerca inseriti dal consumatore (*e.g.* Destinazione, date, tipo di camera e Condizioni di Prenotazione);
- “**Sconto**”: una riduzione del prezzo rispetto al Prezzo Standard;
- “**Slot Predefinito**”: uno specifico *slot* (*i.e.* il riquadro dei Risultati di Ricerca nel quale viene mostrato un Alloggio) che è stato riservato o destinato in anticipo a un determinato (tipo di) Alloggio;
- “**Strumento di Accesso**”: ogni mezzo informatico (*e.g.* *link*, *pop-up* o *hover text*), che consente agli utenti della Piattaforma di accedere a contenuti informativi;
- “**Testo Statico**”: un testo mostrato sulla Piattaforma senza che sia necessaria un'ulteriore azione del consumatore.

A. Visualizzazione del Prezzo Totale

- A.1.** Al fine di evitare che i consumatori incorrano in errore circa l'ammontare da pagare, Booking si impegna affinché sulla Piattaforma, laddove sia mostrato un prezzo, sia mostrato il Prezzo Totale.
- A.2.** In particolare, la Società si impegna affinché:
- a.** laddove alcuni elementi del Prezzo Totale siano calcolabili in valuta straniera, l'ammontare approssimativo di tali elementi sarà calcolato ed incluso nel Prezzo Totale. In merito, Booking si impegna anche a fornire ai consumatori una spiegazione di come tale ammontare sarà stato calcolato (per esempio, indicando il tasso di cambio utilizzato), (i) dandone visione tramite un adeguato Strumento di Accesso, oppure (ii) mostrandola In Modo Chiaro e Prominente, in una fase precedente alla conclusione della procedura di prenotazione da parte del consumatore;
 - b.** laddove siano mostrate le singole voci di costo che costituiscono il prezzo di un Alloggio, il Prezzo Totale sarà comunque mostrato In Modo Chiaro e Prominente accanto alle singole voci che lo compongono;
 - c.** nell'ipotesi in cui un consumatore scelga di ordinare i Risultati di Ricerca in base al loro prezzo, tali risultati saranno ordinati in base al Prezzo Totale; si precisa che, se specificamente richiesto dal consumatore, i Risultati di Ricerca potranno comunque essere ordinati secondo un prezzo diverso dal Prezzo Totale;
 - d.** laddove un consumatore richieda che i Risultati di Ricerca siano ordinati secondo una combinazione del criterio del prezzo insieme con altri criteri (come, ad esempio, numero di stelle o le recensioni dei clienti), il Prezzo Totale sarà il parametro di riferimento di tale combinazione;
 - e.** qualora un consumatore selezioni prodotti o servizi extra/opzionali, il costo degli stessi sarà incluso nel Prezzo Totale mostrato al consumatore.

B. Trasparenza nell'ordinamento dei Risultati di Ricerca

Per quanto concerne le informazioni rese ai consumatori circa i criteri utilizzati per ordinare gli Alloggi mostrati tra i Risultati di Ricerca, Booking intende adottare le seguenti misure.

- B.1.** Al fine di garantire che i consumatori non siano fuorviati e siano in grado di distinguere i diversi Annunci presenti nella pagina dei Risultati di Ricerca, Booking si impegna a fornire a questi un'adeguata informativa circa (i) il criterio utilizzato per ordinare i Risultati di Ricerca, nonché (ii) la potenziale influenza dell'ammontare della commissione pagata dalle Strutture Partner sul loro Posizionamento.
- B.2.** Nel caso in cui i pagamenti effettuati dalle Strutture Partner potrebbero avere un impatto sul loro Posizionamento, la Società si impegna a informare di ciò il consumatore attraverso un Testo Statico mostrato In Modo Chiaro e Prominente
- a. nella medesima pagina web, schermata o mezzo equivalente dei Risultati di Ricerca, oppure
 - b. su una qualunque pagina web, schermata o mezzo equivalente ove il consumatore possa effettuare una ricerca di Alloggi, oppure
 - c. su una pagina web, schermata o mezzo equivalente mostrata nel periodo di tempo intercorrente tra l'effettuazione di una ricerca e la presentazione dei relativi Risultati di Ricerca;
- nonché a fornire, tramite adeguati Strumenti di Accesso, ulteriori dettagli informativi su come il pagamento di una commissione da parte delle Strutture Partner potrebbe influenzare il loro Posizionamento.
- B.3.** Qualora l'annuncio di un Alloggio sia mostrato in uno Slot Predefinito in ragione di pagamenti extra effettuati dalla rispettiva Struttura Partner, tale annuncio sarà:
- a. etichettato come tale In Modo Chiaro e Prominente; e
 - b. indicato in modo da distinguerlo dagli altri.

C. Confronto di prezzi offerti in diverse circostanze e Sconti

Al fine di garantire che i consumatori non siano fuorviati dal confronto del Prezzo di Offerta con prezzi offerti in circostanze diverse o con offerte disponibili altrove, Booking adotta le seguenti misure.

C.1. La Società si impegna a non creare l'impressione che la comparazione tra il Prezzo di Offerta e il prezzo richiesto per il medesimo Alloggio in circostanze diverse rispetto a quelle selezionate dal consumatore (*e.g.* di Prezzo di Offerta richiesto per date di soggiorno diverse) indichi uno Sconto. A tal fine, Booking si impegna ad esempio, senza alcuna pretesa di esaustività, a:

- a. indicare e differenziare i due elementi della comparazione In Modo Chiaro e Prominente con un Testo Statico permanente immediatamente adiacente alla comparazione;
- b. non presentare la comparazione con il carattere barrato o con qualsiasi modalità equivalente che sia normalmente utilizzata per indicare uno Sconto;
- c. non utilizzare frasi che presentino il risultato della comparazione come uno Sconto (*e.g.* “sconto del X %”, “ribassato” o “super affare” con qualsiasi dicitura o presentazione equivalente normalmente adoperata per indicare uno Sconto);
- d. non accompagnare la comparazione con specifici *claim* di valore (come, ad esempio, “super affare”) normalmente usati per indicare uno Sconto, a meno che la formulazione dei suddetti *claim* non faccia espresso riferimento alla comparazione (*e.g.* “super affare se confrontato con...”).

C.2. Nel caso in cui si confronti il Prezzo di Offerta con un prezzo al quale lo stesso Alloggio è prenotabile su un altro sito (come, ad esempio, il sito internet della stessa Struttura Partner o un altro sito riconducibile al gruppo Booking, “**Offerta di Riferimento**”), la Società si impegna a:

- a. identificare e differenziare In Modo Chiaro e Prominente le due offerte, altresì indicando il nome del sito internet della Struttura Ricettiva o

dell'operatore concorrente dal quale proviene l'Offerta di Riferimento In Modo Chiaro e Prominente e con un Testo Statico permanente immediatamente adiacente alla comparazione;

- b. fornire In Modo Chiaro dettagli circa l'Offerta di Riferimento (*e.g.* tramite uno Strumento di Accesso);
- c. adottare misure adeguate a garantire che l'Offerta di Riferimento sia effettivamente prenotabile nel momento in cui la comparazione è effettuata e che la comparazione non diventi fuorviante quando l'Offerta di Riferimento proposta altrove subisca variazioni;
- d. non creare l'impressione che la comparazione indichi uno Sconto. A tal fine, Booking si impegna ad esempio, senza alcuna pretesa di esaustività, a:
 - evitare la comparazione, a meno che essa non afferisca ad offerte per le medesime date di soggiorno e a tipi di stanza e Condizioni di Prenotazione comparabili, oppure
 - identificare e differenziare le caratteristiche rilevanti delle due offerte In Modo Chiaro e Prominente, con un Testo Statico permanente immediatamente adiacente alla comparazione e nel rispetto delle modalità previste *sub* punto C.1 lett. b - d.

Al fine di garantire che i consumatori non siano fuorviati e che il confronto dei prezzi mostrato come Sconto rappresenti un risparmio genuino per il consumatore, Booking si impegna altresì ad adottare le seguenti misure.

- C.3. Quando viene mostrato uno Sconto, sia esso stabilito da Booking o dalla Struttura Partner, la Società si impegna a fornire dettagli circa il Prezzo Standard tramite un adeguato Strumento di Accesso.
- C.4. Laddove lo Sconto sia formulato da Booking, la Società si impegna a porre in essere tutte le misure che siano ragionevolmente praticabili al fine di assicurare che il termine preso a riferimento per il suo calcolo sia il Prezzo Standard che il

consumatore avrebbe dovuto pagare nelle circostanze corrispondenti ai suoi criteri di ricerca.

C.5. Laddove lo Sconto sia invece definito dalla Struttura Partner, la Società si impegna a:

- a. segnalare alla Struttura Partner le norme o linee guida nazionali applicabili, se disponibili;
- b. porre in essere meccanismi idonei a garantire che il termine preso a riferimento per il calcolo dello Sconto sia il Prezzo Standard effettivamente praticato (*e.g.* effettuando verifiche regolari o ricorrendo ad altri strumenti tecnici a disposizione della Società);
- c. adottare le azioni opportune ad assicurare il rispetto delle regole quando il Prezzo Standard indicato da una Struttura Partner non è genuino.

D. Annunci sulla popolarità, sulla disponibilità e sui prezzi degli Alloggi

D.1. Booking si impegna ad assicurare che gli annunci sulla Piattaforma circa la popolarità e la disponibilità degli Alloggi (“**Annuncio**”) siano:

- a. mostrati In Modo Chiaro;
- b. corredati dalle informazioni circa i presupposti, le limitazioni e le circostanze sulla base dei quali vengono calcolati;
- c. sostanziati dai dati in possesso della Società.

D.2. In particolare:

- a. se un Annuncio non è basato su dati in tempo reale, Booking renderà noto ai consumatori il periodo di tempo cui esso si riferisce (ad esempio, “*negli ultimi X minuti?*”), indicandolo almeno con lo stesso formato utilizzato per l’Annuncio in questione e In Modo parimenti Chiaro e Prominente. Per esempio, se l’Annuncio sarà mostrato con un Testo Statico permanente, il relativo periodo di riferimento dovrà parimenti essere mostrato con un Testo Statico permanente;

- b. se un Annuncio afferisce al numero degli utenti che stanno guardando, prenotando o effettuando una ricerca per una Destinazione, un Alloggio o un tipo di stanza, ma non è relativo alla medesima Destinazione, periodo di soggiorno, tipo di stanza o altri criteri di ricerca selezionati dal consumatore, Booking lo indicherà almeno nello stesso formato utilizzato per l'Annuncio in questione e In Modo parimenti Chiaro e Prominente;
 - c. gli Annunci e relativi alla disponibilità di Alloggi o di tipi di stanza per una determinata Destinazione dovranno chiarire che essi si riferiscono alla disponibilità sulla Piattaforma in un formato e In un Modo Chiaro e Prominente almeno quanto quello utilizzato per l'Annuncio in questione;
 - d. se un Annuncio afferisce al numero di stanze disponibili in un Alloggio, la Società si impegna a rendere esplicita la portata di tale dichiarazione (*e.g.* l'annuncio si riferisce unicamente alla disponibilità di stanze di un determinato tipo o offerte ad uno specifico prezzo e non alla disponibilità delle stanze in generale).
- D.3.** Booking si impegna altresì ad adottare azioni adeguate a garantire che un Prezzo di Offerta non sia presentato come a tempo limitato qualora esso continui ad essere disponibile dopo la scadenza del periodo dichiarato. A tal fine, senza alcuna pretesa di esaustività, Booking si impegna a:
- a. avvisare le Strutture Partner che dovranno conformare le loro offerte al principio sopra indicato e
 - b. porre in essere adeguati meccanismi volti ad assicurare che il Prezzo di Offerta a tempo limitato non continui ad essere disponibile dopo la scadenza del periodo dichiarato. Tali meccanismi potranno includere (ma non saranno limitati a) un sistema di verifiche periodiche o l'utilizzo di altri strumenti tecnici a disposizione della Società.
- D.4.** Booking si impegna a garantire che la presentazione di Prezzi di Offerta non soggetti a limiti di tempo non includa alcun conto alla rovescia o altri messaggi o

grafiche che lascino intendere una scadenza dopo la quale il Prezzo di Offerta mostrato non sarà più disponibile.

D.5. La Società si impegna a garantire che un Prezzo di Offerta precedentemente proposto come limitato nel tempo potrà essere successivamente reso disponibile sulla Piattaforma solo se:

- a. tale offerta non era stata presentata come unica e che non sarebbe stata ripetuta e
- b. è trascorso un ragionevole periodo di tempo dalla scadenza indicata nell'offerta precedente.

D.6. Booking si impegna a non collocare gli Alloggi *sold-out* in Slot Predefiniti. Resta inteso che ciò non impedirà alla Società di mostrare gli Alloggi *sold-out* tra i Risultati di Ricerca:

- a. nella posizione (o in una sostanzialmente simile) nella quale il criterio di ordinamento scelto avrebbe normalmente mostrato tale Alloggio se questo non fosse stato *sold-out*; oppure, laddove ciò non sia possibile,
- b. nella posizione più appropriata alla luce dei criteri di ricerca selezionati dal consumatore e
- c. a meno che non siano già inclusi tra i Risultati di Ricerca, gli Alloggi *sold-out* potranno apparire in fondo ai Risultati di Ricerca, dopo tutti gli Alloggi ancora disponibili.

E. Identificazione della natura di privato o professionista della Struttura Partner

E.1. In tutti i casi in cui la natura di privato o professionista della Struttura Partner che offre l'Alloggio non sia già ovvia o evidente (*e.g.* dal nome o da altre caratteristiche esplicite dell'Alloggio), Booking si impegna ad adottare tutte le misure più adeguate al fine di distinguere, fin dal primo momento in cui gli Alloggi sono presentati ai consumatori e In Modo Chiaro e Prominente, se questi

sono offerti da privati o professionisti.

F. Meccanismo di pre-autorizzazione

- F.1** Nel caso di prenotazioni che non prevedono il pagamento anticipato e le cui relative Strutture Partner abbiano indicato nel proprio *extranet* (o strumento equivalente) che applicheranno la procedura di pre-autorizzazione (cfr. sezione F.2),² Booking si impegna a modificare gli attuali messaggi relativi alle modalità di pagamento mostrati durante la procedura di prenotazione dell’Alloggio selezionato dal consumatore, e segnatamente nelle pagine riguardanti: (i) le “*Condizioni di prenotazione*” delle strutture ricettive e (ii) l’inserimento dei dati della carta di credito data a garanzia della prenotazione. In particolare, la Società si impegna ad aggiungere, In Modo Chiaro e Prominente accanto al *claim* “*non serve alcun pagamento anticipato – paga in struttura*” (o ai *claim* analoghi), il chiarimento che, al fine di garantire la prenotazione, la Struttura Partner potrebbe temporaneamente bloccare una somma di denaro sulla carta di credito del consumatore prima dell’arrivo in struttura.
- F.2** Booking si impegna, altresì, a inviare a tutte le Strutture Partner una comunicazione con la quale richiederà a queste di aggiornare le loro impostazioni presenti nell’*extranet* (o strumento equivalente) indicando se intendono ricorrere alla procedura di pre-autorizzazione.
- F.3** Infine, la Società si impegna a comunicare ai consumatori durante il processo di prenotazione, In Modo Chiaro e Prominente, le informazioni sulla procedura di pre-autorizzazione fornite dalle Strutture Partner ai sensi del precedente punto.

G. Gestione dei casi di overbooking

Al fine di garantire che il consumatore riceva un’informativa il più esaustiva possibile, Booking si impegna a fornire le informazioni qui appresso meglio specificate, nella sezione “*Come lavoriamo*” e, solo quando specificamente indicato, anche nella sezione “*Trova informazioni*” della pagina “*Aiuto e assistenza clienti*”, dando adeguata enfasi grafica alle medesime in modo che abbiano un formato simile a quello del resto delle

² E nell’ipotesi in cui si tratti di visitatori provenienti da un IP italiano a una delle 43 lingue supportate.

informazioni presenti sulla stessa pagina.

- G.1.** In merito ai comportamenti cui sono tenute le Strutture Partner in caso di overbooking, Booking si impegna a informare i consumatori che:
- a. le Strutture Partner sono tenute ad onorare le prenotazioni effettuate dai consumatori sulla Piattaforma e che esse sono le sole responsabili della gestione dei casi di overbooking e
 - b. Booking fornisce delle linee guida alle Strutture Partner e supporta queste ultime al fine di risolvere i casi di overbooking, il più in fretta possibile, dando ai consumatori la possibilità di cancellare gratuitamente la prenotazione originaria (con conseguente rimborso della somma già pagata) o di scegliere una sistemazione alternativa almeno di categoria simile e allo stesso prezzo rispetto all’Alloggio originariamente prenotato, se disponibile.³ Tale informazione, oltre che nella sezione “*Come lavoriamo*”, sarà presente anche nella sezione “*Trova informazioni*” della pagina “*Aiuto e assistenza clienti*” dove sarà inerito uno Strumento di Accesso alle informazioni relative alla tempistica dei rimborsi presenti nella sezione “*Come lavoriamo*” (cfr. *infra* impegno *sub* G.4).
- G.2.** Quanto alle alternative a disposizione dei consumatori in caso di overbooking, la Società si impegna ad informare questi ultimi che in caso di overbooking un consumatore può o cancellare gratuitamente la prenotazione originaria (con conseguente rimborso della somma già pagata) o accettare la sistemazione alternativa concordata con la Struttura Partner o con Booking.
- G.3.** Per quanto invece concerne la possibilità per i consumatori di accedere a rimborsi in caso di overbooking, se la prenotazione è stata pagata direttamente a Booking, la Società si impegna a informare i consumatori che rimborserà il 90% delle loro richieste entro 5 giorni lavorativi:

³ In alcune circostanze tale disponibilità non sussiste, come ad esempio in caso di grandi eventi in tutta la città, dei campionati mondiali di calcio etc.

- a. dalla cancellazione della prenotazione, nei casi in cui i consumatori decidono di cancellare la loro prenotazione dopo essere stati informati dell'overbooking; oppure
 - b. dal ricevimento e dalla convalida della prova dell'addebito successivamente al soggiorno, nei casi di rimborso della differenza di prezzo tra la prenotazione originaria e la sistemazione alternativa (prenotata dopo l'overbooking).⁴
- G.4.** Per quanto riguarda i casi in cui i consumatori abbiano pagato la prenotazione direttamente alle Strutture Partner, infine, Booking si impegna ad informare i consumatori che la Società si adopera affinché le Strutture Partner procedano al rimborso in tempi brevi.

H. Gestione dei reclami

La Società si impegna a fornire ai consumatori le informazioni di seguito illustrate all'interno della pagina "*Come lavoriamo*" e, solo quando specificamente indicato, nella sezione "*Trova informazioni*" della pagina "*Aiuto e assistenza clienti*", dando adeguata enfasi grafica alle medesime in modo che abbiano un formato simile a quello del resto delle informazioni presenti nella stessa pagina.

- H.1.** Booking si impegna a informare i consumatori che:
- a. esistono procedure di trattazione dei reclami da parte di Booking,
 - b. i consumatori possono presentare un reclamo utilizzando il canale da loro preferito per accedere all'assistenza del Servizio Clienti, ossia via messaggio istantaneo, telefono, e-mail e *MyBooking* e
 - c. i reclami sono presi in carico nel più breve tempo possibile in base alla priorità della richiesta oggetto di reclamo.⁵

⁴ Si prega di notare come le tempistiche sub G.3 lett. a e b non includano i tempi necessari ai sistemi bancari per accreditare le somme restituite sul conto corrente dei consumatori.

⁵ Per esempio, una richiesta è connotata da priorità quando proviene da un consumatore che, al momento del *check-in* presso l'Alloggio prenotato, deve essere collocato in un'altra struttura per qualsiasi motivo.

Tale informativa, oltre che nella sezione “*Come lavoriamo*”, sarà presente anche nella sezione “*Trova informazioni*” della pagina “*Aiuto e assistenza clienti*” dove sarà inserito un collegamento ipertestuale alle informazioni presenti nella sezione “*Come lavoriamo*” di cui agli Impegni *sub* punti H.2 e H.3.

- H.2.** La Società si impegna a informare i consumatori che i reclami saranno presi in carico il più presto possibile in base alla priorità della richiesta e che una prima risposta al reclamo sarà fornita generalmente entro 72 ore dal ricevimento del reclamo nel 75% dei casi ed entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo nel 95% dei casi.
- H.3.** Booking si impegna altresì a informare i consumatori che, in caso di discrasie informative sulle caratteristiche degli Alloggi come descritte sulla Piattaforma rispetto a quelle effettivamente riscontrate dai consumatori, la Società:
- a. verifica le asserite discrasie informative oggetto di denuncia;
 - b. chiede, se necessario, alle Strutture Partner di modificare la descrizione presente sulla Piattaforma, e
 - c. si riserva la possibilità di sospendere la visibilità della Struttura Partner dalla Piattaforma nei casi gravi e inequivocabili di ripetute discrasie informative e inerzia della Struttura Partner a risolvere la problematica riscontrata.
- H.4.** Nonostante ciò non rientri nelle contestazioni contenute nel provvedimento di avvio del Procedimento, ad ulteriore dimostrazione del proprio contegno collaborativo, conformemente a quanto previsto ai sensi dell’art. 7.4, lett. (iv), delle Condizioni Generali di Contratto con le Strutture Partner,⁶ Booking si impegna a informare i consumatori che, in caso di caricamento di tariffe errate sulla Piattaforma:
- a. la Struttura Partner informerà i consumatori dell’errore il più presto possibile e in ogni caso entro un tempo ragionevole prima della data del soggiorno; e

⁶ Tale disposizione è tuttora in vigore.

- b. Booking interviene, ove possibile, per facilitare l'interlocuzione tra consumatori e Strutture Partner.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI

Pur convinta dell'assoluta inconsistenza delle contestazioni oggetto del Procedimento, la Società prende atto delle perplessità sollevate dall'Autorità e ritiene che queste possano essere senz'altro superate dalle misure proposte nella precedente sezione, sì da consentire la conclusione del Procedimento con una decisione di accoglimento degli impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Le misure proposte, infatti, sono idonee a superare i profili di scorrettezza oggetto del presente Procedimento e ad elidere qualsiasi riserva dell'Autorità rispetto alle condotte asseritamente contrarie alla diligenza professionale addebitate a Booking.

Invero, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte consentono ai consumatori di:

- A. essere pienamente informati – sin dalla fase di visualizzazione dei Risultati di Ricerca – del Prezzo Totale richiesto per riservare un Alloggio (cfr. **Impegni A.1 e A.2**);
- B. essere informati sul criterio utilizzato per ordinare i Risultati di Ricerca e sulla circostanza che la commissione può avere un impatto sul Posizionamento degli Alloggi (cfr. **Impegni B.1 - B.3**),
- C. essere in condizione di discernere quando il Prezzo di Offerta viene confrontato con prezzi offerti in circostanze diverse o con offerte disponibili altrove e quando invece viene proposto uno Sconto (cfr. **Impegni C.1 e C.2**); in tale ultima circostanza, al consumatore saranno forniti dettagli circa il Prezzo Standard (cfr. **Impegni C.3 - C.5**);
- D. essere informati in modo preciso e dettagliato circa gli elementi presi a riferimento da Booking negli annunci sulla popolarità, sulla disponibilità e sui prezzi degli Alloggi, garantendo altresì che gli Alloggi *sold-out* non siano posizionati in Slot Predefiniti (cfr. **Impegni D.1 - D.6**);
- E. essere in grado di distinguere se la Struttura Partner propone l'Alloggio in qualità di privato o di professionista (cfr. **Impegno E.1**);

- F. sapere, prima di completare la prenotazione per l'Alloggio selezionato, se la Struttura Partner applica la procedura di pre-autorizzazione e in cosa consiste il suo funzionamento (cfr. **Impegni F.1 - F.3**);
- G. essere informati sulle procedure previste e ricevere un'adeguata assistenza e tutela nei casi di overbooking (cfr. **Impegni G.1 - G.4**);
- H. ricevere un'efficace ed effettiva trattazione dei loro reclami (cfr. **Impegni H.1 - H.4**).

Si auspica pertanto che codesta Autorità – valutata l'idoneità degli Impegni EU-wide approvati dal CPC Network e degli Impegni Nation-wide, così come integrati, a rimuovere le perplessità sollevate – chiuda il Procedimento nei confronti di Booking così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

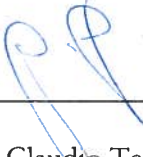
* * *

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, si richiede che il presente formulario — in quanto contenente informazioni rappresentanti segreto commerciale — sia mantenuto integralmente riservato.

* * *

Restando a disposizione per ogni chiarimento possa occorrere, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

Roma, 8 gennaio 2019



Avv. Claudio Tesauro



Avv. Sara Lembo