

PS11472 - LAST MINUTE VOLA GRATIS-DIRITTI DEL CONSUMATORE
Allegato al provvedimento n. 28199

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7,
DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento istruttorio Rif. PS/11472 ("Procedimento") avviato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del consumo") con comunicazione di Codesta Autorità Garante della Concorrenza del Mercato ("AGCM" o "Autorità") del 13 settembre 2019 ricevuta da BravoNext S.A. ("BravoNext" o la "Società") in data 20 settembre 2019 ("Comunicazione di Avvio").

2) Professionista che presenta gli impegni

BravoNext S.A., con sede legale in Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso (Canton Ticino, Svizzera) - in persona del suo legale rappresentante *p.t.* Fabio Cannavale.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Secondo quanto indicato nella Comunicazione di Avvio, BravoNext avrebbe tenuto comportamenti che potrebbero integrare violazioni del Codice del consumo. In particolare, tali comportamenti consisterebbero nelle seguenti condotte:

a) Modalità di presentazione dei servizi opzionali

Con riferimento a tale condotta, la Comunicazione di Avvio ritiene che BravoNext - sui siti internet <http://www.it.lastminute.com> e <https://www.volagratis.com> (i "Siti") - "propone, all'inizio della fase di prenotazione di un viaggio, alcuni servizi accessori con modalità non trasparenti".

Secondo la Comunicazione di Avvio, tale condotta potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, 22 e 24 del d.lgs. n. 206/2005 ("Codice del consumo") in quanto *ingannevole e, pertanto, idonea ad esercitare un indebito condizionamento così da limitare in maniera significativa la libertà di scelta del consumatore medio in ordine all'acquisto di servizi onerosi e non consapevolmente richiesti*.

b) Informativa sui diritti dei consumatori

Con riferimento a tale condotta, la Comunicazione di Avvio ritiene che, nell'ambito delle "Condizioni generali di contratto per la vendita di pacchetti turistici" ("Condizioni generali"), BravoNext "non sembra fornire una corretta informazione circa i propri obblighi e circa i diritti spettanti ai consumatori secondo quanto previsto dall'Allegato 1 al D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (recante il Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo), così come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 (attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati)".

In particolare, verrebbero fornite informazioni "incomplete, fuorvianti e ambigue" con riguardo:

- a) all'obbligo dei consumatori di verificare l'aggiornamento delle informazioni relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio presso le competenti autorità, adeguandovisi prima del viaggio;
- b) alla facoltà del professionista, in caso di pubblicazione di un prezzo palesemente errato, di annullare la prenotazione;
- c) al contenuto e alle modalità di esercizio del diritto di recesso in relazione a quanto previsto agli artt. 40 e 41 del d.lgs. n. 79/2011 e ss.mm.ii. - "Codice del Turismo";
- d) al foro competente in caso di controversie tra professionista e consumatore.

Secondo la Comunicazione di Avvio, tale condotta potrebbe integrare una pratica commerciale ingannevole ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto consisterebbe nella diffusione di una "*informativa non trasparente e ingannevole con riguardo alla responsabilità del professionista e ai diritti del consumatore, così come stabiliti nel Codice del Turismo*".

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Premessa

Con risposta del 10 ottobre 2019 alla richiesta di informazioni contenuta nella Comunicazione di Avvio ("Risposta"), BravoNext ha fornito tutte le informazioni e i dati richiesti. Ulteriori chiarimenti sono stati inoltre forniti nel corso dell'audizione tenutasi presso gli Uffici dell'Autorità in data 29 ottobre 2019 ("Audizione"). Ad avviso della Società, le informazioni e i chiarimenti forniti nella Risposta e nell'ambito dell'Audizione sono sufficienti a superare i profili di illegittimità ipotizzati nella Comunicazione di Avvio, e segnatamente:

1. Per quanto riguarda la pratica riportata *sub a*), avente a oggetto le modalità di presentazione dei servizi opzionali ("Servizi Aggiuntivi"), BravoNext ha già rappresentato quanto segue:
 - (i) di *default*, nell'ambito del processo di prenotazione di servizi turistici sui Siti, tutti i Servizi Aggiuntivi sono deselezionati e possono essere acquistati unicamente mediante una proattiva indicazione del consumatore;
 - (ii) ad eccezione del possibile acquisto di spazio aggiuntivo in stiva per il trasporto di bagagli, il processo di prenotazione prosegue linearmente e senza alcun blocco anche in caso di mancata selezione della propria preferenza rispetto ai Servizi Aggiuntivi;
 - (iii) pertanto, sia che il consumatore indichi espressamente di non volere integrare il servizio turistico con i Servizi Aggiuntivi (mediante spunta del testo "*no grazie*"), sia che non venga selezionata alcuna delle opzioni, il consumatore può procedere immediatamente al completamento della prenotazione, senza acquistare alcuna prestazione integrativa del servizio turistico principale;
 - (iv) solamente nel caso in cui il consumatore, invece, selezioni proattivamente l'opzione di acquisto, secondo il meccanismo dell'*opt-in*, la prenotazione ricomprenderà anche il Servizio Aggiuntivo espressamente richiesto dal consumatore;

- (v) in tale contesto, la nuova proposizione della possibilità di acquistare la polizza assicurativa denominata "Protezione Totale" prima del completamento della prenotazione costituisce un ulteriore elemento di attenzione nei confronti del consumatore, in quanto la copertura in questione può essere acquistata solo quale prestazione accessoria ai servizi cui si riferisce e non anche come servizio post-vendita; tale impostazione è pienamente conforme alle previsioni di cui all'art. 107 del d.lgs. n. 209/2005 ("Codice delle assicurazioni private");
 - (vi) una volta visualizzato il *pop-up* che consente di acquistare la polizza Protezione Totale, non vi è alcun limite di tempo per il consumatore per indicare la propria preferenza e dunque finalizzare la prenotazione del servizio turistico; pertanto, non vi è alcuna preclusione a procedere ad un esame attento dei contenuti chiari ed auto-esplicativi del *pop-up* che consentono di avere una completa percezione dei costi e delle caratteristiche della polizza, con possibilità di consultare anche i relativi termini e condizioni. Tale elemento è stato chiarito anche in sede di Audizione in quanto non direttamente evincibile dalla documentazione acquisita al fascicolo istruttorio, la quale, al contrario, potrebbe ingenerare una erronea percezione che la durata di tale fase del processo di prenotazione ponga dei limiti al consumatore nell'analisi dei contenuti del *pop-up*;
 - (vii) Infine, la mera visualizzazione del suggerimento "istituzionale" del Ministero degli Affari Esteri non incide in alcun modo sull'impostazione relativa alla possibilità di acquisto dei Servizi Aggiuntivi, mediante *opt-in*, in quanto il consumatore resta comunque libero di ignorare l'indicazione offerta.
2. Per quanto riguarda la pratica riportata *sub b)*, avente a oggetto l'Informativa sui diritti del consumatori, BravoNext ha già rappresentato quanto segue:
- (i) le informazioni in materia di passaporti, visti e obblighi sanitari non vengono integralmente riprodotte nelle Condizioni generali perché renderebbero l'informativa non efficace, di complessa consultazione, oltre che potenzialmente non aggiornata e/o non sufficientemente dettagliata; come chiarito in sede di Audizione, peraltro, alcune informazioni pubblicate potrebbero differire sensibilmente in relazione sia alla cittadinanza del consumatore (da cui derivano differenti obblighi amministrativi relativi alla documentazione per l'espatrio) sia alla sua personale condizione medico-sanitaria (*e.g.* a seconda delle singole profilassi già effettuate in relazione a precedenti viaggi in aeree a rischio sanitario);
 - (ii) la previsione circa la possibilità di cancellazione delle prenotazioni in caso di errore del prezzo si applica unicamente all'ipotesi di errore evidente ("*palesamente errato*") dovuto a circostanze "straordinarie"; ipotesi inquadrabile nelle fattispecie di possibile esonero del professionista dalla responsabilità per errori di prenotazione, come chiarito, tra l'altro - con riferimento a disposizioni assimilabili a quelle qui in esame - dalla giurisprudenza di merito in Spagna nonché dagli indirizzi interpretativi

adottati da ABTA nel Regno Unito¹; come chiarito nel corso dell'Audizione, la previsione delle Condizioni generali in questione riguarda specificamente le ipotesi in cui si verificano errori - materiali e/o informatici - di pubblicazione dei prezzi dei servizi turistici offerti sui Siti;

- (iii) le Condizioni generali contengono già, all'art. 12, tutte le indicazioni necessarie per consentire all'utente di comprendere adeguatamente contenuto e modalità dell'esercizio del diritto di recesso - sia nel caso di recesso senza penali (con indicazione delle relative ipotesi), sia nel caso di recesso con addebito di spese "adeguate" e "giustificabili" - conformemente agli articoli 40 e 41 del Codice del Turismo che, peraltro, costituiscono un *quid pluris* rispetto al contenuto informativo minimo che l'organizzatore deve fornire ai sensi della norma effettivamente applicabile (art. 34, comma 1, lett. g) del medesimo Codice);
- (iv) inoltre, è stato chiarito - sia con la Risposta che nell'ambito dell'Audizione - che l'esercizio del diritto di recesso rispetto al servizio turistico non determina la rinuncia ad avvalersi del servizio assicurativo, grazie al quale, qualora ne ricorrano le condizioni previste nella polizza assicurativa, potranno essere recuperati in tutto o in parte gli eventuali oneri connessi al recesso. Rispetto a tale servizio assicurativo, inoltre, l'art. 20 delle Condizioni generali precisa che è possibile esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dall'acquisto senza fornire alcuna motivazione e senza alcun costo;
- (v) la previsione in merito al foro competente, anche nella sua versione precedente alla correzione dell'errore di disallineamento - già operata a far data dal 19 settembre 2019 - faceva in ogni caso salva la normativa applicabile, rendendo dunque effettivamente "applicabile" la previsione in materia di competenza territoriale inderogabile fissata dall'art. 66-*bis* del Codice del consumo. Si ricorda inoltre che tutti i diversi termini e condizioni pubblicati sui Siti contenevano la corretta identificazione della legge applicabile e del foro competente, ad eccezione delle Condizioni generali, per il mero errore di disallineamento sopracitato.

* * *

Alla luce di tale premessa, BravoNext ritiene di avere pienamente dimostrato la totale legittimità delle condotte contestate nella Comunicazione di Avvio. Cionondimeno, nella denegata e non creduta ipotesi in cui residuassero ancora dubbi in merito alla legittimità di tali condotte, BravoNext si impegna - ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'art. 9 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" ("Regolamento") - a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati ("Impegni"):

Impegno n. 1 - avente a oggetto la pratica descritta *sub a)* con riferimento all'asserita ingannevolezza e aggressività delle modalità di presentazione dei servizi opzionali

¹ Cfr. la sentenza n. 106/2011 dell'8 giugno 2011 - *Juzgado de Primera Instancia núm. 6 de Badalona - AC 2011/1442*, nonché le linee guida e i codici di condotta adottati da ABTA nel Regno Unito.

BravoNext si impegna a modificare graficamente gli elementi di selezione delle pagine visualizzate dal consumatore e i relativi messaggi nel processo di prenotazione dei Siti, nonché il testo visualizzato nel *pop-up* che viene proposto prima della conclusione del processo di prenotazione per consentire al consumatore, ove sia interessato, di acquistare la polizza Protezione Totale. Tali misure sono volte a rendere ancora più chiare le modalità di presentazione dei Servizi Aggiuntivi e costituiscono uno standard addirittura superiore a quello richiesto dalle previsioni dettate dal Codice del consumo.

Nel corso del processo di prenotazione, il testo che accompagna il pulsante con cui si può indicare la preferenza di non acquistare alcun Servizio Aggiuntivo - "*No, grazie*" - verrebbe reso maggiormente evidente mediante utilizzo del grassetto (cfr. gli *screenshot* qui sotto che riportano una comparazione tra le versioni pre e post Impegni dei Siti);

PRIMA

Priority Boarding: porta a bordo il tuo bagaglio a mano

Con quest'opzione entri per primo all'imbarco e porti con te:

- una borsa a mano
- un bagaglio a mano da 10 kg.

Aggiungi il Priority Boarding a tutti i voli e per tutti i passeggeri a soli 29,10 € a persona.

Voglio il Priority Boarding



DOPO

Priority Boarding: porta a bordo il tuo bagaglio a mano

Con quest'opzione entri per primo all'imbarco e porti con te:

- una borsa a mano
- un bagaglio a mano da 10 kg.

Aggiungi il Priority Boarding a tutti i voli e per tutti i passeggeri a soli 22,00 € a persona.

Voglio il Priority Boarding

No, grazie



PRIMA

Check-in NoProblem: leave your boarding pass to us

Want to avoid online check-in, or worse, the long check-in queue at the airport? Fear not! Check-in NoProblem is a service that lets you relax as we send you your boarding pass via email. It's just €5.80 per passenger and can be added to both hand luggage only and checked luggage bookings. So what are you waiting for? Don't miss out!

Add Check-in NoProblem

DOPO

Check-in NoProblem - Alla tua carta d'imbarco pensiamo noi

Want to avoid online check-in, or worse, the long check-in queue at the airport? Relax! Our Check-in NoProblem service lets you relax as we send you your boarding pass via email. It's just €5.80 per passenger and can be added to both hand luggage only and checked luggage bookings. So what are you waiting for? Don't miss out!

Aggiungi Check-in NoProblem

No, grazie



Con specifico riferimento alla possibilità per i consumatori di acquistare polizze assicurative, la Società tuttora ritiene che la proposizione del suggerimento "istituzionale" del Ministero degli Affari Esteri all'acquisto di polizze assicurative per la protezione del viaggio sia coerente con gli inviti veicolati dal Ministero stesso tramite altri canali (e.g. sul relativo sito istituzionale). Ciononostante, nel consueto spirito di fattiva collaborazione della Società, si propone di eliminare tale indicazione nel caso in cui l'utente opti per non acquistare il Servizio Aggiuntivo che consiste nella copertura assicurativa per il servizio turistico acquistato (c. r. *screenshot* qui sotto).



La Società si impegna a implementare tali misure entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di accettazione degli Impegni.

Inoltre, per quanto concerne il *pop-up* che consente l'acquisto della polizza Protezione Totale, Bravonext si impegna a (i) implementare – nella parte superiore della schermata – un nuovo "titolo" che chiarisca in maniera ancora più evidente che la polizza potrà essere richiesta per l'ultima volta in tale momento, alle condizioni offerte in modalità accessoria al servizio turistico; tale polizza non potrà infatti essere sottoscritta alle medesime condizioni nelle fasi successive alla finalizzazione del processo di prenotazione, come sopra chiarito al romanino (v), punto 1, del paragrafo 4, (ii) specificare altresì – di seguito nella medesima schermata – il contenuto e la finalità del *pop-up* visualizzato, nonché (iii) ulteriormente evidenziare in cosa consistono le opzioni selezionabili mediante i due pulsanti presentati al consumatore. Nel dettaglio:

- i. al centro, in posizione centrale, con carattere ben evidente e in grassetto, viene inserito il seguente "titolo": ***"Sei ancora in tempo per aggiungere l'opzione Protezione Totale"***;
- ii. inoltre, prima del riepilogo delle caratteristiche essenziali della copertura e del collegamento ipertestuale ai relativi termini e condizioni, viene inserito il seguente messaggio: ***"ATTENZIONE: Questa schermata di permetterà di aggiungere Protezione Totale alla tua prenotazione. Per continuare senza, seleziona "Continua senza Protezione Totale"***;

- iii. infine, i pulsanti, allineati da un punto di vista dell'evidenza grafica, riportano, ulteriormente, le seguenti opzioni "*Continua senza Protezione Totale*" e "*Accetta e continua con Protezione Totale*" (cfr. *screenshot* qui sotto).

Sei ancora in tempo per aggiungere l'opzione Protezione Totale

ATTENZIONE: questa schermata ti permetterà di aggiungere *Protezione Totale* alla tua prenotazione.
Per continuare senza, seleziona "*Continua senza Protezione Totale*".

Aggiungi Protezione Totale per soli 14,79 €

- Annullamento: fino a 30.000 € se annulli per ragioni coperte dalla polizza
- Infortuni e Malattia: fino a 50.000 €
- Bagagli: protezione in caso di perdita o danneggiamento.

Cliccando *Accetta e continua* con Protezione Totale dichiari di aver letto e accettato i seguenti Termini e Condizioni e Documento Informativo e di voler aggiungere Protezione Totale alla tua prenotazione.

Continua senza Protezione Totale**Accetta e continua con Protezione Totale**

Inoltre la Società, allo scopo di garantire un ulteriore elemento di tutela a beneficio del consumatore finora non presente, si impegna, in caso di un eventuale reclamo da parte di un consumatore in merito alle modalità di comunicazione dell'offerta della polizza assicurativa denominata "Protezione Totale" successiva all'accettazione degli Impegni ad (l) offrire, oltre al rimborso del costo della polizza, un voucher dell'importo di 30 euro da utilizzare entro dodici mesi. Tale impegno viene assunto per un periodo di tre anni dalla data di comunicazione alla Società dell'accettazione degli Impegni e a condizione che tale servizio aggiuntivo sia ancora offerto da Bravonext nel corso della prenotazione di servizi turistici sul Sito.

BravoNext si impegna a implementare le misure entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di comunicazione alla Società dell'accettazione degli Impegni.

Impegno n. 2 – avente a oggetto la pratica descritta *sub b)* con riferimento all'asserita non trasparenza e ingannevolezza dell'informativa con riguardo alla responsabilità del professionista e ai diritti del consumatore così come stabilito nel Codice del Turismo

Per quanto concerne la pretesa carenza informativa e ingannevolezza in relazione all'obbligo dei consumatori di verificare l'aggiornamento delle informazioni relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio - lettera a) del §10 della

Comunicazione di Avvio - BravoNext si impegna ad inserire nell'ambito della pagina di check-out, che precede la finalizzazione del pagamento per la prenotazione, un invito a consultare le informazioni rese disponibili sul sito istituzionale del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (Farnesina) : <http://www.viaggiare Sicuri.it/> per la destinazione acquistata dall'utente, cui punta il collegamento ipertestuale (link) alla "Scheda Paese" che verrebbe inserito nella medesima schermata.

Inoltre, come anticipato in sede di Audizione, viene esplicitato l'invito per coloro che non hanno cittadinanza italiana a consultare il sito dell'autorità competente del Paese di cittadinanza, in luogo del sito della Farnesina. In tal modo, verrebbe garantita un' informativa ancor più analitica e aggiornata anche a favore di quel significativo numero di consumatori che, pur vivendo da anni in Italia e consultando la versione in lingua italiana dei Siti non hanno cittadinanza italiana (cfr. *screenshot* qui sotto).



Informazioni amministrative e sanitarie
Ricorda che dovrai avere con te tutti i documenti di viaggio necessari:

- documento di Identità valido (per es. il passaporto);
- visto per la destinazione finale (se necessario);
- visto di transito (se necessario).

Per avere informazioni sempre aggiornate sui documenti da portare, sulla situazione del Paese e sulle vaccinazioni necessarie ti consigliamo di consultare **questa scheda**, come indicato dal Ministero degli Esteri Italiano. Se non hai la cittadinanza italiana, ti suggeriamo di consultare il sito dell'autorità competente del Paese di cui sei cittadino.

Seleziona questa casella per confermare di aver letto e accettato le
Condizioni generali di contratto per la vendita di pacchetti turistici, inclusi i tuoi diritti come da Direttiva EU
2015/2302, le Condizioni di cancellazione e l'Informativa sulla privacy. Se preferisci non ricevere le nostre
newsletter scrivi a privacy.it@lastminute.com.

Acconso, come da punto 3. F. dell'Informativa sulla privacy, a ricevere offerte personalizzate sui servizi di
lastminute.com group o dei suoi partner. I dati personali saranno elaborati automaticamente e profilati, al fine
di ricevere proposte adatte ai miei interessi. Accetto l'invio delle offerte tramite posta, email, SMS, telefono o
pubblicità online.

Successivo

Mediante la consultazione della Scheda Paese della destinazione che l'utente intende raggiungere, sarà possibile verificare tutte le informazioni concernenti le condizioni in materia di visti, passaporti e formalità sanitarie, in piena conformità e anche più tutelante rispetto a quanto disposto dall'art. 34 del Codice del Turismo. Mediante la consultazione della scheda Paese, infatti, l'utente può verificare non solo le "informazioni di carattere generale" circa i documenti necessari per l'ingresso nei diversi Paesi, ma anche informazioni aggiornate di carattere "speciale" che tengano conto specificamente del Paese di destinazione e della differenziazione soggettiva della documentazione necessaria, anche sulla base delle cittadinanza dei consumatori e delle profilassi già effettuate in occasione di precedenti viaggi, nonché delle relative procedure e tempistiche di ottenimento.

Con riferimento alle informazioni circa la facoltà del professionista di annullare la prenotazione di un pacchetto turistico in caso di prezzo palesemente errato - lettera b) del §10 della Comunicazione di Avvio - BravoNext si impegna ad eliminare la previsione di cui

all'art. 8 delle Condizioni generali² e a sostituirla con la seguente disposizione - che dettaglia le ipotesi di c.d. errore evidente e specifica la riserva di BravoNext ad annullare la prenotazione in caso di simili errori provvedendo al rimborso di quanto già versato:

"Bravonext fa sempre il possibile per assicurare che tutti i Servizi siano forniti non commettendo errori o omissioni sul Sito. Ciononostante, potrebbe accadere che Bravonext (per esempio per un errore tecnico dei sistemi di BravoNext o dei suoi fornitori), pubblichi un prezzo palesemente errato cd. "Errore Evidente", un prezzo talmente basso che a condizioni ordinarie di servizio non potrebbe essere disponibile per il consumatore medio neanche come offerta speciale. Nel caso in cui Bravonext dovesse identificare un Errore Evidente nel prezzo pubblicato sul Sito, può annullare la prenotazione ed effettuare il rimborso degli eventuali importi già versati, anche quando la stessa sia già stata confermata. In questi casi, Bravonext informerà l'Utente dell'errore entro 48 ore dalla prenotazione e rettificherà il prezzo sul Sito il prima possibile".

Qualora l'organizzatore non fosse in grado di offrire una soluzione alternativa ragionevole che sia accettata dal consumatore, Bravonext si impegna ad offrire, oltre al rimborso integrale di quanto pagato, un voucher del valore di trenta euro per l'acquisto, entro 12 mesi, di un servizio turistico della medesima tipologia.

Per quanto concerne l'Informativa circa contenuto e modalità di esercizio del diritto di recesso - lettera c) del §10 della Comunicazione di Avvio - la Società si impegna a modificare l'art. 12 delle Condizioni generali, chiarendo le voci di addebito date dalle spese sostenute, e il loro carattere di "adeguatezza" e "giustificabilità", ai sensi dell'art. 41 del Codice del Turismo. Inoltre, la previsione in esame specificherebbe chiaramente che la richiesta di recesso dal pacchetto turistico non comporta la cancellazione delle polizze assicurative eventualmente sottoscritte e che, in ogni caso, è possibile recedere dal contratto di acquisto della copertura entro 20 giorni dalla conferma dell'acquisto della copertura stessa, conformemente a quanto previsto dall'art. 52 del Codice del consumo. Pertanto, la previsione in questione verrebbe riformulata come segue:

"All'Utente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - le spese amministrative, i costi per la gestione della pratica ed i costi standard di cancellazione che potranno essere richiesti da ciascun Fornitore per ogni elemento che compone il pacchetto turistico in relazione a ciascuna cancellazione e che, in ogni caso, verranno chiaramente indicati in ciascuna offerta di acquisto del pacchetto turistico.

La richiesta di recesso dal pacchetto turistico non comporta la cancellazione del Pacchetto Assistenza, di cui l'utente potrebbe avvalersi anche dopo la cancellazione del pacchetto chiedendo all'assicuratore il rimborso dei costi di cancellazione sostenuti a seguito della cancellazione (secondo i termini e le condizioni previste dall'assicuratore).

² *"Bravonext fa sempre il possibile per assicurare che tutti i Servizi siano forniti nel modo più preciso possibile non commettendo errori o omissioni sul Sito. Ciononostante, potrebbe accadere che Bravonext pubblichi un prezzo palesemente errato. Nel caso in cui Bravonext dovesse identificare un errore nel prezzo pubblicato sul Sito, si riserva il diritto di annullare la prenotazione, anche quando la stessa è già stata confermata. In questi casi, Bravonext informerà l'Utente dell'errore e rettificherà il prezzo sul Sito il prima possibile".*

*Nonostante quanto sopra, si precisa che, in conformità con la clausola 20, l'Utente ha diritto di recedere dal solo contratto di acquisto del Pacchetto Assistenza senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi, entro il termine di venti giorni di calendario che decorrono dal giorno in cui l'Utente riceve l'e-mail di conferma dell'acquisto del Pacchetto Assistenza*³.

Si evidenzia, in particolare, che la Società propone tra gli Impegni anche di modificare l'art. 20 delle Condizioni generali consentendo all'Utente il diritto di recedere dal contratto di acquisto del Pacchetto Assistenza senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi, entro il termine maggiormente cautelativo di venti giorni anziché i quattordici giorni previsti come termine *ex lege*.

Infine, con riferimento alle informazioni circa la legge applicabile e il foro competente – lettera d) del §10 della Comunicazione di Avvio – come già rappresentato nella Risposta, già a far data dal 19 settembre 2019, BravoNext aveva modificato l'art. 21 (*rectius*, 22) delle Condizioni generali che, a partire da tale data, legge quanto segue:

"I T&C e la relazione tra l'Utente e Bravonext sono disciplinate, dalla legge italiana. Per quanto previsto dalla normativa applicabile e dagli accordi internazionali, le parti pattuiscono che per la definizione di ogni controversia la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato italiano.

*Bravonext si riserva inoltre il diritto di convenire l'Utente presso i tribunali competenti in relazione al domicilio dell'Utente*⁴.

³ Per completezza e facilità di riferimento, si riporta la precedente formulazione della clausola di cui all'art. 12 delle Condizioni generali: *"Al cittadini italiani sono fornite informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso, i partecipanti al viaggio provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, utente reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. L'Utente è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. L'Utente comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. L'Utente è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati".*

⁴ Per completezza, si riporta la formulazione della clausola prima della correzione dell'errore di disallineamento: *"I T&C e la relazione tra l'Utente e Bravonext sono disciplinate, nella misura ammessa dalla normativa applicabile, dalla*

Ciò posto, si segnala altresì che con riferimento alla condotta in esame, viene in rilievo il contesto di prima applicazione delle norme del Codice del Turismo richiamate anche nella Comunicazione di Avvio, così come recentemente modificate dal d.lgs. n. 21 maggio 2018, n. 62 che ha attuato nel nostro ordinamento la direttiva (UE) 2015/2302.

Infine, quanto alla asserita carenza informativa circa la responsabilità di BravoNext nella sua veste di intermediario tra utente e fornitori dei servizi turistici (di cui al §10 della Comunicazione di Avvio), BravoNext già chiarisce analiticamente il ruolo e le responsabilità dei diversi fornitori di servizi turistici nell'ambito delle "Condizioni contrattuali relative all'utilizzo del sito", raggiungibili con un click dalle homepage dei Siti.

Inoltre, la Società si Impegna a rendere ancor più chiaro nelle "Condizioni generali di contratto per la vendita di pacchetti turistici" il proprio ruolo. In particolare, tale misura riguarderebbe:

- i. la menzione espressa di BravoNext, ogniqualvolta venga fatto riferimento all'attività di organizzatore del pacchetto da parte della Società sostituendo il termine "Organizzatore" o "Società" con il nome di "BravoNext";
- ii. l'indicazione espressa, in relazione alle coperture assicurative stipulate dalla Società per lo svolgimento dei propri servizi, del soggetto con cui BravoNext ha sottoscritto la polizza per il caso di insolvenza specificando che si tratta della società Fondo Vacanze Felici - di cui vengono riepilogati i riferimenti anagrafici e alla quale i consumatori potrebbero, ove necessario, rivolgersi direttamente.

In relazione a tali ultime modifiche e a quelle sopra illustrate, si rimanda altresì all'Allegato 1 che riporta una proposta di revisione delle *Condizioni generali di contratto per la vendita di pacchetti turistici* con evidenza delle variazioni che si intendono apportare.

Per quanto riguarda le tempistiche, BravoNext si impegna a finalizzare l'implementazione delle misure sopra illustrate entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di accettazione degli Impegni.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'Istruttoria

BravoNext ritiene che gli Impegni siano pienamente ammissibili, atteso che (i) gli stessi sono presentati nei termini di cui all'art. 9, comma 1, del Regolamento, e (ii) nessuna delle condotte contestate con la Comunicazione di Avvio può in alcun modo farsi rientrare tra "i casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale", per i quali, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del consumo, non è ammessa la presentazione di impegni.

E invero, con riferimento a quest'ultimo aspetto, la stessa Comunicazione di Avvio non contiene alcun riferimento alla presunta "manifesta scorrettezza e gravità" delle condotte sopra descritte, con ciò confermando che la proposizione di impegni in merito a tali condotte è pienamente ammissibile.

legge svizzera. Per quanto permesso dalla normativa applicabile e dagli accordi internazionali, le parti pattuiscono che la definizione di ogni controversia che possa derivare tra loro a seguito dei T&C sarà di esclusiva competenza dei tribunali ordinari legati alla sede di Bravonext. Bravonext si riserva inoltre il diritto di convenire l'Utente presso i tribunali competenti al domicilio dell'Utente.

BravoNext ritiene di avere dimostrato - anche alla luce delle considerazioni contenute nella Risposta e sopra brevemente richiamate - l'assoluta correttezza e trasparenza delle proprie condotte. Nondimeno, in ossequio allo spirito di piena e fattiva collaborazione dimostrato da BravoNext sin dall'avvio del Procedimento, per quanto concerne l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità ipotizzati nella Comunicazione di Avvio si osserva quanto segue:

- (i) quanto ai profili di presunta illegittimità di cui alla pratica descritta *sub a*), BravoNext, con i chiarimenti forniti con la Risposta, ritiene di avere già rimosso ogni residuo dubbio in merito alla presunta ingannevolezza e/o aggressività delle modalità di presentazione dei Servizi Aggiuntivi. Con l'Impegno n. 1, inoltre, verrebbe ulteriormente chiarito al consumatore che l'acquisto dei Servizi Aggiuntivi è meramente opzionale e facoltativo, potendo l'utente scegliere di non integrare in nessun modo il servizio turistico che intende acquistare sui Siti. Inoltre, sempre grazie a tale impegno, il consumatore potrà agevolmente rilevare, in maniera ancor più evidente, che la selezione indicata tramite il *pop-up* che viene visualizzato nella fase finale del processo di prenotazione comporta l'acquisto della polizza Protezione Totale - le cui caratteristiche e condizioni vengono trasparentemente e puntualmente rese disponibili nel medesimo contesto. Pertanto, le misure proposte verranno implementate al fine di rendere ancora più chiaro che l'acquisto dei Servizi Aggiuntivi non è in alcun modo necessario al fine di poter procedere con la finalizzazione della prenotazione del servizio turistico principale. In ogni caso e ad ulteriore riprova della propria attenzione nei confronti dei consumatori, la Società si impegna anche a offrire ai consumatori che, nonostante le ulteriori cautele assunte, dovessero presentare un reclamo relativo alle modalità di comunicazione dell'offerta della polizza assicurativa denominata "Protezione Totale", oltre al rimborso del costo della polizza, un voucher dell'importo di 30 euro da utilizzare entro 12 mesi.

BravoNext ritiene, dunque, che le misure presentate siano idonee a superare ogni residuo dubbio in merito alla legittimità della condotta in questione;

- (ii) quanto ai profili di presunta illegittimità di cui alla pratica descritta *sub b*), BravoNext ritiene di avere già rimosso ogni residuo dubbio in merito alla asserita mancanza di trasparenza e/o ingannevolezza dell'informativa fornita ai consumatori ai sensi del Codice del Turismo. L'Impegno n. 2, inoltre, è chiaramente volto a:
- (a) facilitare la consultazione delle informazioni relative alla documentazione necessaria per l'espatrio e ai relativi obblighi di verifica delle relative informazioni da parte dei consumatori - anche mediante indicazione puntuale delle modalità di consultazione consigliate per coloro che non hanno cittadinanza italiana ma acquistano servizi turistici tramite la versione italiana dei Siti;
 - (b) specificare nelle Condizioni generali le fattispecie che integrano ipotesi di errore evidente del prezzo pubblicato sui siti e le relative modalità di cancellazione e rimborso di quanto già versato;
 - (c) illustrare in maniera chiara e precisa, nell'ambito delle Condizioni generali, gli effetti derivanti dall'esercizio del diritto di recesso in relazione alle polizze assicurative eventualmente acquistate dall'utente;

- (d) indicare chiaramente la legge applicabile e il foro competente in caso di controversie tra professionista e consumatore;
- (e) facilitare ulteriormente l'identificazione di BravoNext quale organizzatore del pacchetto turistico.
- (f) e, in aggiunta rispetto ai profili di presunta illegittimità segnalati, di modificare l'art. 12 delle Condizioni generali prevedendo che l'Utente abbia diritto di recedere dal contratto di acquisto del Pacchetto Assistenza senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi, entro il termine più favorevole di venti giorni rispetto alla previsione legislativa di quattordici giorni.

Pertanto, BravoNext ritiene che tale impegno sia idoneo a superare ogni residuo dubbio in merito alla legittimità della condotta in questione.

Infine, in caso di accoglimento, Bravonext informerà tempestivamente l'Autorità dell'avvenuta adozione delle misure previste negli Impegni.

* * *

Alla luce dei dati e delle informazioni fornite nella Risposta e delle misure ricomprese negli Impegni proposti con il presente Formulario, BravoNext ritiene di avere rimosso ogni residuo dubbio circa la legittimità delle condotte oggetto del presente procedimento PS/11472.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli Impegni

Non si ravvisano elementi di confidenzialità nel presente Formulario.