

## PS11272 - WIZZAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI

Provvedimento n. 27399

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11272 del 17 ottobre 2018, volto a verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del Codice del Consumo, posta in essere da Wizz Air Hungary Ltd, contenente anche l'avvio di un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2018, con la quale è stata parzialmente accolta l'istanza di Wizz Air Hungary Ltd di proroga del termine per la presentazione di memorie e documenti nell'ambito del sub-procedimento cautelare;

VISTE le memorie presentate da Wizz Air Hungary Ltd pervenute in data 29 ottobre 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

### I. FATTO

**1.** Sulla base di informazioni acquisite in atti, in data 17 ottobre 2018, è stato avviato nei confronti del vettore aereo ungherese Wizz Air Hungary Ltd il procedimento istruttorio PS11272, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del medesimo Codice.

**2.** La condotta posta in essere dal professionista consiste nella modifica della propria *policy* per il trasporto del bagaglio a mano e prevede, per le prenotazioni effettuate a partire dal 10 ottobre 2018, per voli da effettuarsi dal 1° novembre 2018, l'esclusione dalla tariffa *basic* del *trolley bag* (bagaglio a mano grande fino a 55x40x23 cm) che sarà permesso portare a bordo solo previo pagamento di un supplemento.

**3.** Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito *Internet* della compagnia [\*https://wizzair.com/it-it#\*](https://wizzair.com/it-it#/), a partire dal 11 ottobre 2018<sup>1</sup>, è infatti emerso che i passeggeri che voleranno con la compagnia ungherese a partire dal 1° novembre 2018, potranno portare gratuitamente in cabina solo una borsa di dimensioni non eccedenti i 40x30x20 cm. Per il "bagaglio a mano grande" (*trolley*), il professionista richiederà sempre il pagamento di un supplemento, secondo diverse modalità; **i**) acquistando il supplemento *Wizz Priority on line* o tramite *call center* con un costo attualmente compreso tra 5 € e 15 €; **ii**) corrispondendo la somma di 25 € presso il *gate* (a condizione che vi sia spazio disponibile nella cappelliera della cabina); **iii**) acquistando i pacchetti *WIZZ GO* o *WIZZ Plus* (che consentono anche di imbarcare ulteriori bagagli più grandi in stiva)<sup>2</sup>.

**4.** Nella comunicazione di avvio veniva contestato al professionista che la richiesta di pagamento di un supplemento per il "bagaglio a mano grande" fornirebbe una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale ma prevedibile, inducendo in errore il consumatore medio circa il prezzo del servizio offerto e non consentendo di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori.

**5.** Parte del procedimento è Wizz Air Hungary Ltd (di seguito, Wizz Air), in qualità di professionista.

**6.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento PS11272, sono stati ritenuti sussistenti, *prima facie*, i presupposti perché l'Autorità deliberasse, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

In tale sede, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 9 giorni dal suo ricevimento (termine poi prorogato fino al 29 ottobre 2018).

---

<sup>1</sup> [In particolare: i) nella *home page*; ii) nelle *Condizioni Generali di Trasporto passeggeri e bagagli di Wizz Air*; iii) nella *pagina informativa sul servizio Wizz priority*; iv) nelle *FAQ*; vi) nel corso del processo di prenotazione di un volo successivo al 1° novembre 2018.]

<sup>2</sup> [Wizz Air, altresì, ha introdotto un nuovo tipo di bagaglio da stiva con peso massimo di 10 kg, oltre alle opzioni già disponibili di 20 e 32 kg. Gli acquisti possono essere effettuati secondo il nuovo regolamento per i bagagli a mano in vigore dal 10 ottobre 2018, per i viaggi a partire dal 1° novembre p.v.]

7. Nell'ambito delle memorie difensive depositate da Wizz Air in data 29 ottobre 2018 (vedi *infra*), il professionista ha reso noto, tra l'altro, che alcuni articoli delle Condizioni Generali di Trasporto - passeggeri e bagagli di Wizz Air (di seguito CGT) relativi al bagaglio sarebbero stati modificati a seguito di espressa richiesta del Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia — Direzione Generale Amministrativa di Vigilanza Aeronautica ungherese (di seguito, Autorità ungherese) la quale riteneva contraria alle norme del diritto nazionale la pratica della compagnia aerea secondo la quale solo i passeggeri che hanno acquistato il servizio Wizz Priority possono portare con loro il bagaglio a mano in cabina, mentre coloro che non hanno acquistato tale servizio ed hanno un bagaglio a mano dalle dimensioni di 50x40x23 cm devono imbarcarlo al banco del *check-in*.

8. In particolare, l'Autorità ungherese poneva in evidenza che, secondo la disciplina normativa vigente (il Decreto Governativo n. 25/1999), il criterio fondamentale del bagaglio a mano (rispetto a quello da stiva) è che rimane in custodia del viaggiatore<sup>3</sup>, e che pertanto, tranne per motivi di sicurezza aerea e operativi, esso non deve essere collocato in stiva. La prassi recentemente adoperata da Wizz Air e le sue CGT (parte del punto 14.1.5<sup>4</sup>) non rispondeva più a tale criterio in quanto riquilificava i bagagli a mano in bagagli da stiva gratuitamente trasportati — obbligando una data cerchia di passeggeri ad imbarcarli in stiva — senza sincerarsi del fatto che esistessero o meno i limiti del loro collocamento sicuro.

9. Sulla base della documentazione agli atti, attesa la dimensione dei bagagli a mano inclusi nella tariffa *basic*, si può stimare che la soluzione adottata da Wizz Air con la nuova *policy* bagagli ha determinato una riduzione di oltre il 65% dello spazio disponibile per collocare *gratuitamente* il bagaglio a mano di ciascun passeggero<sup>5</sup>.

## II. MEMORIE DELLA PARTE

10. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 17 ottobre 2018, il successivo 29 ottobre sono pervenute le memorie difensive di Wizz Air con riferimento al procedimento cautelare.

11. In via preliminare, il professionista ha evidenziato che le nuove regole relative al bagaglio a mano, adottate da Wizz Air su richiesta dell'Autorità Ungherese<sup>6</sup>, non violerebbero le previsioni normative dettate sia nel Regolamento UE n. 1008/2008, sia quelle di cui alla Direttiva 2005/29/CE in materia di pratiche commerciali scorrette.

Nello specifico, secondo Wizz Air, l'Autorità ungherese avrebbe rilevato che a ciascun passeggero deve essere consentito di portare con sé un bagaglio a mano a bordo dell'aeromobile evidenziando che, nel regime della precedente *policy* sul bagaglio a mano, una considerevole percentuale di passeggeri che avevano acquistato la tariffa base si vedeva trasferito in stiva il proprio bagaglio a mano soltanto al momento delle operazioni di imbarco sul volo, in ragione dell'esaurimento degli appositi spazi a bordo dell'aeromobile.

Dunque, secondo il professionista, la nuova *policy* garantirebbe a ciascun passeggero di portare a bordo, senza supplemento alcuno, essendo compreso nella tariffa base, un bagaglio di dimensioni congrue (40x30x20), nonché i propri effetti personali, anche con contenitori separati, e segnatamente borse, computer portatili e tutti gli ulteriori oggetti descritti all'articolo 14.1.6. delle nuove condizioni generali di trasporto — passeggeri e bagagli di Wizz Air<sup>7</sup>.

Ciò che differenzia la nuova *policy* dalla precedente è soltanto la dimensione del bagaglio a mano che è possibile trasportare in cabina, pari a 40x30x20 cm, contro i 55x40x23 cm previsti dalla precedente *policy*<sup>8</sup>.

12. Secondo Wizz Air, le misure 40x30x20 cm rappresenterebbero una dimensione *standard* nell'industria di produzione dei c.d. bagagli a mano con ruote (c.d. *wheelie bag*) che consentirebbero, comunque, di portare a bordo un bagaglio, che può essere anche del tipo *trolley*.

13. Wizz Air sottolinea, poi, che la dimensione del bagaglio a mano trasportabile in cabina non è regolamentata e dunque soggetta alla libera determinazione del singolo vettore.

<sup>3</sup> [Secondo quanto riportato nel documento dell'Autorità ungherese allegato da Wizz Air alla propria memoria, in base alle Condizioni Generali di trasporto si considera bagaglio a mano il bagaglio non imbarcato in stiva che rimane nella custodia del passeggero per l'intera durata del viaggio.]

<sup>4</sup> [Articolo 14.1.5 delle precedenti Condizioni Generali di Trasporto - Passeggeri e Bagagli attualmente reperibile nel sito Internet del professionista e relativo ai voli a partire dal 29 ottobre 2017: "Poiché lo spazio a bordo è scarso, il numero di bagagli a mano trasportabili è limitato. Per ulteriori informazioni visitare il sito web o contattare il Call center. I Bagagli a mano dei Passeggeri che hanno acquistato determinati servizi Wizz Air non saranno imbarcati come bagaglio da stiva, se non assolutamente necessario per ragioni operative. Tutti i bagagli a mano verranno trasportati gratuitamente nella stiva. (...).]

<sup>5</sup> [24 mila cm<sup>3</sup> (borsa piccola) rispetto ai 72,2 mila cm<sup>3</sup> (trolley + borsetta) precedentemente ammessi.]

<sup>6</sup> [La nuova *policy* adottata da Wizz Air sarebbe stata successivamente approvata dall'Autorità ungherese che ha accolto la modifiche alle CGT apportate dal professionista. Entrambi i documenti (richiesta e approvazione) sono stati allegati dal vettore ungherese alla propria memoria.]

<sup>7</sup> [Cfr. art. 14.1.6 delle CGT: "Oltre al Bagaglio non imbarcato è possibile portare a bordo i seguenti Effetti personali di piccole dimensioni senza pagare il relativo supplemento: a. un cappotto o una coperta; b. un telefono cellulare; c. materiale di lettura per il volo; d. per bambini minori di due anni: cibo da consumare durante il volo; e. articoli del duty free acquistati nella sala partenze, lato aria, dopo aver superato i controlli di sicurezza; f. un paio di stampelle per le persone disabili; g. seggiolino auto opposto al senso di marcia munito di cintura di sicurezza interna, se il neonato viaggia su un sedile separato e il seggiolino è munito di un dispositivo di fissaggio che può essere saldamente fissato al sedile dell'aereo".]

<sup>8</sup> [Invariato rispetto alla precedente *policy* resta, invece, il peso massimo del bagaglio a mano, che è tutt'ora pari a 10 kg. Tale riduzione dimensionale si è resa necessaria proprio al fine di garantire a tutti i passeggeri di portare a bordo un proprio bagaglio a mano, oltre gli effetti personali sopra descritti.]

In proposito, il professionista evidenzia la difformità tra le compagnie aeree nella determinazione non soltanto delle dimensioni, ma altresì del peso massimo consentito in relazione alla *c.d. free cabin bag*<sup>9</sup>. Ciò consentirebbe di confutare l'asserita "abitudine" del passeggero ad una determinata dimensione del bagaglio a mano, apparendo invece evidente l'abitudine del passeggero medesimo a comparare diverse *policy* e misure.

Le dimensioni e il peso del bagaglio a mano secondo la nuova *policy* sarebbero poi oggetto di trasparente e preventiva informativa da parte della compagnia.

**14.** Infine, Wizz Air cita la sentenza resa dalla Corte di Giustizia europea nel caso C-487/12 (Vueling Airlines S.A./Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia) che confermerebbe la legittimità del comportamento del professionista poiché statuirebbe la libertà del vettore aereo di determinare le tariffe applicabili ai bagagli a mano che eccedono dimensioni e peso ragionevoli e che comportino costi di gestione e di custodia.<sup>10</sup>

**15.** Per le ragioni sopra esposte, Wizz Air non rileva la sussistenza del *fumus boni iuris* per l'adozione del provvedimento cautelare né, tanto meno del *periculum in mora* atteso che, anche nel regime della nuova *policy* sul bagaglio a mano, i passeggeri che acquisteranno la tariffa base potranno continuare a trasportare gratuitamente in cabina il bagaglio a mano anche se di una tipologia ridotta<sup>11</sup>.

**16.** Wizz Air manifesta la propria disponibilità a differire sino a tutto il 30 novembre 2018 (compreso) l'applicazione di supplementi a quei passeggeri che si presentino al *gate* con bagagli di dimensioni superiori a quelle previste dalla nuova *policy*, che verranno imbarcati come in precedenza, e cioè gratuitamente e sino a saturazione degli spazi disponibili a bordo<sup>12</sup>. Tale previsione riguarderebbe l'intero *network* di Wizz Air.

**17.** In aggiunta a quanto sopra, per i soli passeggeri italiani, Wizz Air propone di istituire un servizio di *customer care* dedicato a tale *policy*, con numero telefonico senza costi aggiuntivi ed *e-mail* dedicata, che potrà essere utilizzato dai passeggeri anche per eventuali richieste di rimborso.

### III. VALUTAZIONI

**18.** Sulla base di tutto quanto sopra rappresentato, gli elementi della pratica commerciale, descritti al precedente punto I, inducono *prima facie* a ritenere sussistente – sotto il profilo del *fumus boni iuris* – una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere b) e d), e 22 del Codice del Consumo, avuto riguardo alla richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano in quanto fornisce una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa *basic* di un onere non eventuale e prevedibile.

**19.** Dalle prime evidenze acquisite agli atti è infatti emerso che per le prenotazioni effettuate a partire del 10 ottobre 2018 e relative ai voli in partenza dal 1° novembre p.v., il vettore applica una nuova *policy* bagaglio richiedendo a tutti i consumatori il pagamento di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano "grande" che precedentemente era possibile portare a bordo o imbarcare in stiva gratuitamente, consentendo di trasportare gratuitamente in cabina esclusivamente una borsa da posizionare sotto al sedile.

Specificamente, per il trasporto a bordo è previsto l'acquisto del supplemento *Wizz Priority* mentre, per l'imbarco in stiva, l'acquisto di un bagaglio registrato del peso massimo di 10 kg (oltre alle opzioni già disponibili di 20 e 32 kg). Nel caso di presentazione al *gate* il supplemento richiesto risulta poi notevolmente superiore.

Quindi in sostanza con tale modifica il professionista richiede a tutti i passeggeri un supplemento per trasportare il bagaglio a mano grande che prima era incluso nella tariffa *basic*.

**20.** Le modalità di presentazione del prezzo del servizio di trasporto – tariffa *basic* – in attuazione della nuova *policy* del bagaglio a mano, e specificamente la richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano grande, appare già *prima facie* qualificabile come un comportamento in contrasto con gli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e d), e 22 del Codice del Consumo, poiché l'operatore scorpora un elemento essenziale e prevedibile dal prezzo finale del servizio di trasporto aereo offerto, così celando al consumatore un aumento non trasparente del prezzo finale del

---

<sup>9</sup> [Wizz Air ha depositato una tabella di comparazione tra i principali vettori che operano voli da e per aeroporti comunitari, suddivisa per segmento (rispettivamente, legacy e low cost).]

<sup>10</sup> [In particolare, alla luce dei paragrafi 54 e 55 delle conclusioni dell'Avvocato Generale, secondo Wizz Air appare ragionevole affermare che il vettore è libero di prevedere il pagamento di un determinato corrispettivo per il trasporto di ogni bagaglio a mano che ecceda "requisiti ragionevoli, in termini di peso e dimensioni", purché il medesimo vettore garantisca il trasporto gratuito in cabina degli effetti personali e indispensabili di tutti i passeggeri. Nel caso di specie, il professionista rimarca come la nuova *policy* di Wizz Air consenta al passeggero di portare gratuitamente con sé in cabina non solo un bagaglio a mano di dimensioni ragionevoli, ma altresì gli effetti personali descritti all'articolo 14.1.6. delle nuove Condizioni Generali di Trasporto della compagnia.]

<sup>11</sup> [Anche sotto il profilo del rimborso e/o risarcimento in favore dei passeggeri non sussisterebbe alcun *periculum*, tenuto conto che Wizz Air: i) è un vettore aereo comunitario sotto il controllo e la sorveglianza della Autorità di Trasporto ungherese; ii) svolge una costante attività di voli da e per gli aeroporti italiani; iii) è sottoposta anche all'attività di controllo e sorveglianza dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC); iv) è un soggetto giuridico facilmente reperibile e, dunque, aggredibile ed in grado di restituire ai passeggeri quanto da questi eventualmente corrisposto all'atto della prenotazione o in aeroporto; v) i passeggeri possono agire, in forma singola o collettiva, nei confronti della compagnia presso il loro foro di elezione (ex art. 33 Codice del Consumo) per l'eventuale rimborso e/o risarcimento del danno.]

<sup>12</sup> [Anche coloro che avessero acquistato la *priority* di imbarco si troveranno in una situazione invariata rispetto alla precedente dal momento che, con la vecchia *policy*, comunque il passeggero assistito da *priority* riusciva ad imbarcare il proprio bagaglio a mano, essendo a tal fine garantito dal fatto di essere tra i primi a salire a bordo, mentre con la nuova *policy*, il passeggero *priority* potrà portare due bagagli e, come tutti, i propri effetti personali (borsa, computer, etc.) anche in contenitori separati.]

servizio trasporto passeggeri, con l'effetto di falsare il comportamento del consumatore medio che non è in grado di poter comprendere l'effettivo prezzo applicato, né di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori.

**21.** Sul punto, si richiama, in particolare, quanto affermato nella sentenza della Corte di Giustizia del 18 settembre 2014 (C-487/12), che ha sancito il principio secondo il quale il bagaglio a mano è un elemento essenziale del contratto di trasporto aereo di persone e che questo può essere sottoposto solo al limite oggettivo di dimensioni e peso compatibili con le norme di sicurezza, ovvero solo al limite dello spazio utilizzabile nel velivolo per contenere tale bagaglio<sup>13</sup>.

**22.** Si deve peraltro osservare che il professionista ha sempre determinato liberamente le dimensioni considerate come ragionevoli per il bagaglio a mano da portare in cabina e adesso, in virtù della nuova *policy* bagagli, Wizz Air ha ridotto notevolmente le dimensioni del bagaglio a mano, quale elemento essenziale del contratto di trasporto aereo, destinando allo stesso solo lo spazio sottostante i sedili. Di talché, gran parte dello spazio dedicato ai bagagli a mano – le cappelliere – viene ad essere precluso dalla funzione di scopo che riveste, per utilizzarlo e venderlo come un servizio supplementare.

Inoltre la nuova *policy* comporta una riduzione del numero dei bagagli a mano, da due (*trolley* e borsa) a solo una borsa piccola a mano.

**23.** Né modifica tale valutazione la possibilità di trasportare, in aggiunta alla piccola borsa, gli oggetti elencati al punto 14.1.6 delle CGT, in quanto riguardano specifici oggetti (cappotti, telefono cellulare, stampelle per disabili) che naturalmente accompagnano la persona nei suoi spostamenti; non è invece prevista – diversamente dalle vecchie CGT<sup>14</sup> – la possibilità di trasportare una borsa o altro contenitore per i propri effetti personali.

**24.** Il professionista precisa che la nuova *policy* sul bagaglio a mano sarebbe stata adottata da Wizz Air su espressa richiesta dell'Autorità Ungherese.

**25.** Dalla documentazione depositata agli atti da Wizz Air emerge chiaramente che la suddetta Autorità ha invero contestato la pratica della compagnia aerea relativa alla gestione dei bagagli a mano pubblicata sul proprio sito internet, secondo la quale solo i passeggeri che hanno acquistato il servizio *Wizz Priority* possono portare con loro il bagaglio a mano in cabina, evidenziando che il criterio fondamentale del bagaglio a mano (secondo la legislazione ungherese) è che esso deve rimanere in custodia del viaggiatore<sup>15</sup>.

**26.** Il criterio richiesto dall'Autorità ungherese era esclusivamente quello di consentire a ciascun passeggero la possibilità di portare a bordo un bagaglio a mano e, sempre in virtù di tale criterio, la stessa Autorità ha successivamente ritenuto a tal fine sufficiente il trasporto del bagaglio a mano piccolo, peraltro già all'epoca previsto dalla *policy* e dalle CGT del vettore. In via di fatto, tuttavia, i consumatori si vedevano trasferire in stiva i propri bagagli a mano al momento delle operazioni di imbarco sul volo.

**27.** Si evidenzia che la nuova *policy* adottata da Wizz Air si pone in contrasto con quanto sopra rilevato, in quanto non consente al consumatore di trasportare gratuitamente, a bordo o in stiva, un "bagaglio" sufficiente a contenere i propri effetti personali, ma solo di trasportare a titolo gratuito una "borsa a mano da posizionare sotto al sedile"<sup>16</sup>. La *policy* in questione non rappresenta peraltro la sola modalità per dare seguito alla richiesta dell'Autorità ungherese, né vi è alcun contrasto tra i criteri espressi da tale Autorità e le valutazioni in questa sede effettuate.

**28.** Sempre in punto di prassi, contrariamente a quanto affermato nelle difese del professionista sull'asserita difformità tra le compagnie aeree nella determinazione non soltanto delle dimensioni, ma altresì del peso massimo consentito in relazione alla c.d. *free cabin bag*, si osserva che da un esame comparativo della stessa tabella prodotta da Wizz Air emerge che la pressoché totalità delle compagnie ivi indicate consente di trasportare un bagaglio di dimensioni ben più elevate della borsa piccola (adesso ammessa dal professionista come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa *basic*), peraltro in aggiunta alla borsetta o portadocumenti<sup>17</sup>. Né infine le attuali dimensioni del bagaglio piccolo, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, sembrano potersi annoverare tra le borse del tipo *wheelie* ovvero *trolley* trattandosi, come già rilevato di "una borsa a mano gratuita da posizionare sotto al sedile".

**29.** Invero, diversamente da quanto affermato dal professionista, la borsa in questione, considerate le dimensioni individuate dal professionista, non appare ragionevole ai fini di trasportare tutti gli effetti personali del consumatore,

---

<sup>13</sup> [Cfr. la sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, C-487/12 (EU:C:2014:2232, punto 40): "i bagagli non registrati, vale a dire i bagagli a mano, [...] devono essere considerati un elemento indispensabile del trasporto di passeggeri e [...] il trasporto di questi non può, conseguentemente, essere sottoposto ad un supplemento di prezzo, a condizione che tali bagagli a mano posseggano taluni requisiti ragionevoli, in termini di peso e dimensioni, e soddisfino le prescrizioni applicabili in materia di sicurezza".]

<sup>14</sup> [Cfr. punto 14.1.4 delle vecchie CGT "Alcuni servizi Wizz Air consentono il trasporto di un piccolo bagaglio (non eccedente le dimensioni di 40x30x18 cm) oltre al bagaglio a mano indicato sopra senza costi aggiuntivi". Il punto 14.1.4 delle nuove CGT stabilisce invece "Alcuni servizi facoltativi di Wizz Air consentono di portare un bagaglio a mano aggiuntivo a bordo di dimensioni non superiori a 55x40x23 cm e di peso massimo di 10 kg (manici e ruote esclusi, con tolleranza massima di 5 cm per le ruote) oltre al Bagaglio a mano". Il trasporto di tale bagaglio è consentito solo a pagamento.]

<sup>15</sup> [Solo in casi particolari può far imbarcare anche il bagaglio a mano del passeggero, ma ciò può avvenire solo se esso non può più essere collocato in cabina con sicurezza.]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. 1 di cui all'indice del fascicolo, sito internet Wizz Air, processo di prenotazione.]

<sup>17</sup> [Cfr. anche D.M. 1/26 del 28 gennaio 1987, in base al quale "In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso portare in cabina [...] una borsetta o borsa portadocumenti".]

né ai fini del rispetto delle prescrizioni applicabili in materia di sicurezza, in ragione dello spazio disponibile per il trasporto dei bagagli a mano nell'aeromobile.

**30.** Pertanto, la richiesta di un supplemento per un bagaglio a mano grande - - elemento essenziale del contratto di trasporto aereo - costituisce una falsa rappresentazione del prezzo finale complessivo della tariffa aerea applicata dal vettore.

**31.** Se è vero che il regolamento n. 1008/2008 sancisce il principio della libertà tariffaria dei vettori, tale libertà trova un limite nella correttezza delle scelte commerciali del vettore, ovvero da un lato nella trasparenza tariffaria e specificamente nella necessità di evitare di scorporare supplementi prevedibili e non evitabili, e specificamente nella necessità di consentire al consumatore di conoscere, fin dal primo contatto, l'esborso effettivo finale, dall'altro nel rispetto minimo dei diritti dei passeggeri, nella specie, del diritto di trasportare i propri effetti personali a bordo, nei limiti di quanto consentito dallo spazio dell'aeromobile e dalle norme di sicurezza.

**32.** Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un'evidente attualità (la *policy* si applica dal 1° novembre 2018) e da un elevato grado di offensività in quanto costringono la totalità dei consumatori che ne vogliono usufruire a corrispondere un supplemento rispetto alla tariffa *basic* del vettore, per un servizio - il trasporto del bagaglio a mano grande - che rappresenta un elemento essenziale del contratto di trasporto.

**33.** In assenza di un intervento cautelare, tenuto conto dell'elevato numero dei consumatori che acquistano i servizi del professionista, gli effetti della condotta oggetto del presente procedimento si consoliderebbero definitivamente con la conseguenza di rendere altamente improbabile il ristoro effettivo del danno economico cui sarebbero soggetti i consumatori all'esito del procedimento ordinario, attesa l'esiguità della pretesa risarcitoria individuale e considerato che il supplemento per il bagaglio a mano è perlopiù richiesto in abbinamento ad altri servizi, quali la priorità di imbarco. Di conseguenza i consumatori difficilmente riuscirebbero a ottenere il rimborso di quanto versato per l'acquisto del supplemento.

**34.** A quanto sin qui esposto, già di per sé sufficiente a integrare gli estremi del *periculum*, si aggiunga altresì che la nuova *policy* del bagaglio a mano di Wizz Air, falsando il comportamento del consumatore medio sull'effettivo prezzo applicato e non consentendogli di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori, determina un pregiudizio grave e irreparabile al corretto funzionamento del mercato concorrenziale, bene giuridico tutelato in via immediata dal Codice del Consumo (cfr. *ex multis* Consiglio di Stato n. 5795/2017). Infatti, la falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo da parte di Wizz Air può spingere, in modo del tutto indebito e scorretto, un numero rilevante di consumatori a preferire tale vettore rispetto alle altre compagnie, le cui offerte sono invece in linea con il principio di trasparenza tariffaria. Anche perché, come già evidenziato, tutte le altre compagnie consentono di trasportare un bagaglio di dimensioni ben più elevate della borsa piccola, ammessa adesso come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa *basic*.

**35.** In merito alle misure proposte da parte del professionista, si osserva che esse non comportano in alcun modo il venir meno del *periculum in mora*.

Basti al riguardo osservare che le misure non incidono sulla richiesta del supplemento in fase d'acquisto ma, per un verso, eliminano solo l'eventuale sovraccosto di 25 € al *gate* per i soli consumatori che non si siano già adeguati alla nuova *policy*, peraltro in assenza di chiare indicazioni da parte del professionista in merito alle modalità con cui verrebbero informati i consumatori e trattandosi di condotta difficilmente monitorabile.

Per altro verso, l'istituzione di un *customer care* è volto unicamente a informare i consumatori circa la nuova *policy*, ma non incide in alcun modo rispetto alla pratica qui contestata.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nella presentazione in modo non trasparente di un aumento del prezzo tramite lo scorporo di un servizio che dovrebbe essere ricompreso nella tariffa *basic* in quanto essenziale e prevedibile, falsando conseguentemente il comportamento del consumatore medio che non è in grado di poter comprendere l'effettivo prezzo applicato, né di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società Wizz Air Hungary Ltd:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta a richiedere un supplemento di prezzo - rispetto alla tariffa *basic* - per il trasporto del "bagaglio a mano grande" (*trolley*), mettendo gratuitamente a disposizione dei consumatori, a bordo o in stiva, uno spazio equivalente a quello predisposto per il trasporto dei bagagli a mano nell'aeromobile;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*

*Gabriella Muscolo*