

PS11472 - LAST MINUTE VOLA GRATIS-DIRITTI DEL CONSUMATORE

Provvedimento n. 28199

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 marzo 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 5 novembre 2019, con la quale la società BravoNext S.A. ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. BravoNext S.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è un'agenzia di viaggi *online* che, attraverso i siti *internet* <https://www.it.lastminute.com> e <https://www.volagratis.com>, offre la possibilità di effettuare una ricerca e un confronto di voli, *hotel* ed altri servizi turistici, anche separatamente, nonché di procedere all'acquisto degli stessi. Il bilancio della società, relativo all'anno finanziario 2018, presenta ricavi pari a circa 199 milioni di euro.

2. Le associazioni dei consumatori U.Di.Con., Adoc e Codici, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere sulle piattaforme <https://www.it.lastminute.com> e <https://www.volagratis.com>, con riguardo alle modalità di presentazione dei servizi di viaggio opzionali (quali il *priority boarding*, il *check-in no problem*, l'assicurazione, *etc.*), nonché l'informativa resa nell'ambito delle Condizioni generali di contratto per la vendita di pacchetti turistici circa gli obblighi del professionista e i diritti spettanti ai consumatori.

4. In particolare, è stata rilevata la maggiore enfasi grafica dei tasti da cliccare per scegliere i servizi opzionali, nonché la circostanza che al consumatore che abbia già rifiutato l'acquisto di un'assicurazione di viaggio opzionale durante le prime fasi del processo di acquisto di un servizio turistico sia, in un secondo momento, rinnovato l'invito ad acquistare la stessa assicurazione (ciò avviene, peraltro, in una fase alquanto avanzata della prenotazione, ossia dopo l'inserimento dei dati della carta di credito e l'accettazione delle Condizioni generali per la vendita di pacchetti turistici). Sono state, altresì, rilevate alcune ambiguità nelle Condizioni generali con riferimento all'obbligo dei consumatori di verificare l'aggiornamento delle informazioni relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio, all'annullamento della prenotazione da parte del professionista in caso di prezzo palesemente errato, al diritto di recesso, al foro competente in caso di controversie, nonché al soggetto responsabile in caso di acquisiti di pacchetti turistici.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 13 settembre 2019 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11472. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta di BravoNext S.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli artt. 20, 21, 22, e 24 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e potenzialmente idonea ad esercitare un indebito condizionamento del consumatore medio, così da limitare in maniera significativa la sua libertà di scelta in ordine all'acquisto di servizi onerosi e non consapevolmente richiesti.

6. In data 11 ottobre 2019, BravoNext S.A. ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento¹.

7. A seguito di specifica istanza, il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento il 27 settembre 2019 e i suoi rappresentanti hanno partecipato all'audizione svoltasi il 29 ottobre 2019.

8. In data 5 novembre 2019, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento e ne ha depositato una versione consolidata il 19 dicembre 2019².

¹ [Doc. n. 18.]

² [Docc. nn. 23 e 26.]

9. In data 16 gennaio 2020, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

10. Il professionista ha depositato una memoria il 31 gennaio 2020³.

11. Il 4 febbraio 2020 è stato richiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

12. Nei propri scritti difensivi il professionista ha spiegato che il processo di acquisto sulle proprie piattaforme si articola in più passaggi attraverso i quali vengono raccolte le informazioni necessarie alla personalizzazione e alla finalizzazione dell'acquisto del servizio turistico. I servizi aggiuntivi sono deselezionati di *default* e per essere acquistati richiedono sempre un'indicazione proattiva del consumatore, tramite *click* sull'apposito pulsante (cd. modalità *opt-in*).

13. Il medesimo ha, quindi, escluso che la pratica commerciale possa essere gravemente scorretta, posto che la riproposizione, tramite un *pop-up* prima della conclusione del processo di prenotazione, della possibilità di acquistare la polizza assicurativa Protezione Totale, nonostante il precedente rifiuto del consumatore, è motivata dall'esigenza di vendere la polizza contestualmente al servizio turistico cui si riferisce, al fine di beneficiare del regime di esenzione dalla disciplina generale sull'attività di distribuzione assicurativa, ex articolo 107 del Decreto Legislativo 9 settembre 2005, n. 209 ("Codice delle assicurazioni private").

La sollecitazione all'acquisto della polizza anche attraverso la spendita del riferimento al Ministero degli Affari Esteri sarebbe, ad avviso di Bravonext S.A., coerente con gli inviti veicolati dallo stesso Dicastero sul sito istituzionale e, comunque, lascerebbe il consumatore libero di optare o meno per l'acquisto della polizza.

14. Come sopra indicato, in data 5 novembre 2019, BravoNext S.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, la cui versione definitiva è pervenuta il 19 dicembre 2019.

15. In particolare, tali impegni, che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, hanno ad oggetto la modifica: 1) del processo di prenotazione dei servizi turistici; 2) di alcune previsioni contenute nelle Condizioni di contratto.

Impegno n. 1

16. Con riferimento alle modalità di presentazione dei servizi opzionali, BravoNext S.A. si impegna a modificare, sui siti <https://www.it.lastminute.com> e <https://www.volagratis.com>, gli elementi grafici di selezione delle pagine visualizzate dal consumatore e i relativi messaggi nel processo di prenotazione. Il professionista ha, altresì, modificato il testo visualizzato nel *pop-up* proposto prima della conclusione del processo di prenotazione per consentire al consumatore, ove interessato, di acquistare la polizza Protezione Totale.

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*") verrà reso maggiormente evidente mediante l'utilizzo del grassetto.

17. Bravonext, poi, si impegna ad eliminare il suggerimento del Ministero degli Affari Esteri nei riquadri recanti l'offerta di polizze assicurative.

18. Inoltre, per quanto concerne il *pop-up* che propone l'acquisto della polizza Protezione Totale, Bravonext si impegna a: i) adottare - nella parte superiore della schermata - un nuovo "titolo" che chiarisce 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; ii) specificare - di seguito nella medesima schermata - il contenuto e la finalità del *pop-up* visualizzato, precisando, altresì, i contenuti delle opzioni selezionabili mediante i due pulsanti presentati al consumatore.

Nel dettaglio:

i) il titolo attuale "*Protezione Totale può essere aggiunta solo ora!*" verrà sostituito con il seguente: "*Sei ancora in tempo per aggiungere l'opzione Protezione Totale*";

ii) subito dopo il titolo e prima del riepilogo delle caratteristiche essenziali della copertura e del collegamento ipertestuale ai relativi termini e condizioni, viene inserito il messaggio: "*ATTENZIONE: Questa schermata ti permetterà di aggiungere Protezione Totale alla tua prenotazione. Per continuare senza, seleziona "Continua senza Protezione Totale*";

iii) i pulsanti, allineati da un punto di vista grafico, riporteranno le seguenti opzioni: "*Continua senza Protezione Totale*" e "*Accetta e continua con Protezione Totale*".

19. Il professionista riconoscerà un *voucher* del valore di 30 € in favore dei consumatori che, a valle dell'adozione degli impegni, presentino reclami lamentando l'inconsapevole richiesta della polizza assicurativa. Tale impegno si aggiunge a quello che prevede l'introduzione di un termine più ampio di quello legale ai fini dell'esercizio del diritto di ripensamento, pari a 20 giorni (anziché 14).

³ [Doc. n. 33.]

Impegno n. 2

20. Con riferimento alla contestazione circa la non trasparenza e ingannevolezza dell'informativa resa sulla responsabilità del professionista e i diritti del consumatore in tema di *i)* obblighi sanitari, *ii)* documentazione necessaria per l'espatrio, *iii)* annullamento della prenotazione da parte del professionista in caso di prezzo palesemente errato, *iv)* diritto di recesso e foro competente in caso di controversie, il professionista si impegna ad inserire, nella pagina di *check-out* che precede il perfezionamento del pagamento per la prenotazione, un paragrafo rubricato "informazioni amministrative e sanitarie".

Siffatto paragrafo recherà l'invito a consultare le informazioni relative alla destinazione prescelta, che il consumatore potrà agevolmente visualizzare grazie all'inserimento di un apposito collegamento ipertestuale (denominato "questa scheda"). Inoltre, verrà esplicitato l'invito anche a coloro che sono privi della cittadinanza italiana a visionare il sito dell'autorità competente del Paese di cittadinanza.

21. In aggiunta a detta misura, nella *email* di conferma dell'acquisto dei servizi turistici, sarà predisposta un'apposita sezione che ricorda ai viaggiatori la necessità di informarsi, prima della partenza, circa le condizioni sanitarie e la documentazione necessaria all'ingresso nel Paese di destinazione. Detta sezione sarà corredata da un *link* alla pagina del sito *web* del MAECI www.viaggiasesicuri.it, recante le informazioni aggiornate su tutte le situazioni ritenute essenziali per la salute e sicurezza dei viaggiatori.

Pertanto, il professionista provvederà a modificare il testo dell'articolo 13 delle Condizioni generali di contratto, in modo da esplicitare il coinvolgimento di Bravonext S.A. nel consentire ai consumatori il reperimento delle informazioni sulla situazione sanitaria e sulla sicurezza dei Paesi di destinazione.

22. Con riferimento alle informazioni circa la facoltà del professionista di annullare la prenotazione in caso di prezzo palesemente errato, BravoNext S.A. si impegna a riformulare l'articolo 8 delle Condizioni generali nei seguenti termini: "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 sia in grado di offrire una soluzione alternativa ragionevole, accettata dal consumatore, il professionista si impegna ad offrire, oltre al rimborso integrale di quanto pagato, un *voucher* del valore di 30 €, da usufruire entro 12 mesi, per un servizio turistico della medesima tipologia.

23. Per quanto concerne l'informativa sul contenuto e sulle modalità di esercizio del diritto di recesso, al fine di escludere ogni possibile ambiguità, la Parte modificherà anche l'articolo 12 delle Condizioni generali, adottando il seguente testo: "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'articolo 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).

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".

24. Infine, sebbene il professionista renda già una informativa circa la propria responsabilità nella sua veste di intermediario tra utenti e fornitori dei servizi turistici nell'ambito delle "Condizioni contrattuali relative all'utilizzo del sito", raggiungibili con un *click* dalle *homepage* dei siti *web*, lo stesso si impegna a rendere ancor più chiaro il proprio ruolo nelle "Condizioni generali di contratto per la vendita di pacchetti turistici".

In particolare, tale misura comporta:

i) la menzione espressa di BravoNext ogni volta che 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 di Fondo Vacanze Felici s.c. a r.l. (di cui vengono riepilogati i dati identificativi) e alla quale i consumatori potrebbero, ove necessario, rivolgersi direttamente.

25. Da ultimo, con riferimento al foro competente, già a far data dal 19 settembre 2019, il testo della clausola delle Condizioni generali è il seguente: "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".

26. Il professionista ha puntualizzato che tutte le modifiche dei contenuti di alcune pagine *internet* e di alcune previsioni contenute nelle Condizioni di contratto, nei termini sopra illustrati, saranno implementate entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di comunicazione dell'accettazione degli impegni.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 4 febbraio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 3 marzo 2020, la suddetta Autorità ha ritenuto che, dal momento che in specie il consumatore, consultando i siti *internet* del professionista, viene indotto a prenotare servizi turistici nella convinzione di ottenere un considerevole risparmio economico e un vantaggio in termini di qualità e affidabilità, il mezzo *internet* è uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

28. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 13 settembre 2019.

29. In particolare, va rilevato che gli impegni proposti consistono in una revisione dei contenuti testuali e grafici di alcune pagine dei siti *web* del professionista e in una riformulazione di talune previsioni contenute nelle Condizioni di contratto, con il pregio di offrire una più chiara percezione di diversi elementi che integrano la regolamentazione contrattuale.

30. Giova, in primo luogo, rilevare che il professionista, attraverso la modifica delle modalità grafiche di presentazione dei tasti per rifiutare i servizi aggiuntivi, veicolerà in modo chiaro il carattere opzionale e facoltativo degli stessi, senza enfatizzare alcuna opzione.

Quanto alla polizza Protezione Totale, la relativa proposta di acquisto tramite il *popup* visualizzato nella fase finale del processo di prenotazione, preciserà il carattere accessorio del servizio e la connessa facoltà di recesso in caso di ripensamento.

L'impegno così proposto consentirà ai consumatori di percepire l'effettiva natura del servizio offerto e assegnerà altresì un termine più ampio di quello legale (20 giorni anziché 14 giorni) per esercitare il diritto di ripensamento.

31. Quanto alle informazioni di carattere sanitario e a quelle relative alla documentazione necessaria per l'espatrio, gli impegni prevedono che le medesime siano rese accessibili nella fase precontrattuale, mediante apposito *link* alla scheda del Paese di destinazione (nell'ambito della pagina di *check-out*, che precede il perfezionamento del pagamento per la prenotazione), nonché nella specifica sezione a ciò dedicata nell'ambito della *email* di conferma dell'avvenuta prenotazione.

In tal modo, dunque, al consumatore è consentita un'agevole verifica, sia prima che dopo l'acquisto, di tutte le informazioni amministrative e sanitarie necessarie per il viaggio: sia quelle "di carattere generale" sui documenti necessari per l'ingresso nei diversi Paesi, sia quelle di carattere "speciale", che tengono conto specificamente del Paese di destinazione e di eventuali peculiarità legate alla cittadinanza dei consumatori. Siffatta misura, peraltro, interessando anche quanti sono privi della cittadinanza italiana, ma acquistano servizi turistici tramite i siti del professionista, appare particolarmente apprezzabile nella misura in cui tutela una particolare categoria di consumatori.

32. Nell'ambito delle informazioni di carattere amministrativo e sanitario, poi, il professionista, coerentemente con le modifiche sopra descritte, è intervenuto riformulando il testo dell'articolo 13 delle Condizioni di contratto, escludendo la responsabilità dei consumatori nel reperimento delle informazioni sulla situazione sanitaria e sulla sicurezza dei Paesi di destinazione.

Le descritte misure integrano utilmente le procedure in essere per prevenire impatti negativi sui viaggiatori, derivanti da eventuali situazioni di rischio. In tali casi, Bravonext S.A., appena resa edotta di una situazione emergenziale, contatta: a) il consumatore non ancora partito quando si verifica la situazione di rischio, rappresentandogli analiticamente i rischi di una eventuale partenza e proponendogli soluzioni alternative in caso di rinuncia al viaggio; b) il consumatore che si trovi nel Paese interessato per offrirgli assistenza per il rimpatrio.

33. Inoltre, appaiono apprezzabili anche le puntuali indicazioni della denominazione sociale di Bravonext S.A., quale organizzatore del pacchetto turistico, e della società Fondo Vacanze Felici, quale compagnia assicurativa per il caso di insolvenza o fallimento, che consentono ai consumatori l'individuazione dei soggetti responsabili cui rivolgersi.

34. L'integrazione dell'articolo 12 delle Condizioni di contratto, in tema di recesso, con l'utile chiarimento in ordine alla circostanza che la richiesta di recesso dal pacchetto turistico non comporta la cancellazione delle polizze assicurative eventualmente sottoscritte, consente di rendere i consumatori edotti delle conseguenze derivanti dall'esercizio del recesso e della possibilità di azionare la polizza assicurativa.

35. Infine, il novellato articolo 8 delle Condizioni di contratto chiarisce in modo efficace le fattispecie che integrano ipotesi di errore evidente del prezzo pubblicato sui siti e viene introdotta una speciale tutela per i consumatori, in

quanto gli stessi sono avvisati dell'errore in tempi rapidi, ossia entro 48 ore dalla prenotazione. Qualora ciò non sia possibile, il professionista offrirà al consumatore, oltre al rimborso integrale di quanto pagato, un *voucher* del valore di 30 €, da usufruire entro 12 mesi, per un servizio turistico della medesima tipologia.

36. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere espresso dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che gli impegni presentati da BravoNext S.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di BravoNext S.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare la violazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società BravoNext S.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni presentati il 5 novembre e il 19 dicembre 2019, come descritti nel Formulário allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare la violazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società BravoNext S.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli