

PS11996 - BRAVONEXT - LASTIMINUTE.COM - VOLAGRATIS.COM/GESTIONE RIMBORSI EMERGENZA COVID19

Provvedimento n. 29882

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 novembre 2021;

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 7 giugno 2021 e integrata in data 20 luglio 2021, 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. LA PARTE

1. La società Bravonext S.A. (di seguito, anche "Bravonext") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. Bravonext gestisce i siti internet <https://www.volagratis.com> e <https://www.it.lastminute.com> dove vengono venduti voli, hotel e pacchetti turistici, agendo in qualità di agenzia di viaggio online (OTA) e di Tour Operator (TO).

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento istruttorio in esame origina da numerose segnalazioni pervenute a decorrere da marzo 2020, nelle quali si lamenta il mancato rimborso o la mancata ricezione di un *voucher* per le somme dovute in conseguenza della cancellazione di voli e pacchetti turistici per ragioni connesse con l'emergenza sanitaria da Covid-19, nonché una assistenza insoddisfacente.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

III.1 L'iter del procedimento

Attività preistruttoria

3. Al fine di disporre degli elementi conoscitivi necessari allo svolgimento dei compiti attribuiti all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dal Codice del Consumo, il 22 ottobre 2020 è stata inviata al professionista una richiesta di informazioni relativa alle segnalazioni pervenute a partire da marzo 2020, a cui Bravonext ha fornito riscontro il 1° dicembre 2020.¹

Attività istruttoria

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 aprile 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS/11996. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Bravonext SA fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera d) del Codice del Consumo, in quanto la Parte avrebbe frapposto ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori che hanno acquistato voli e pacchetti turistici oggetto di annullamento, da parte del professionista o del consumatore, per ragioni connesse con la pandemia. In particolare, è stato ipotizzato che sarebbe stato ostacolato il diritto di ottenere il rimborso dei pagamenti effettuati, anche tramite un *voucher* avente le caratteristiche previste dalla disciplina emergenziale² o comunque non peggiorative rispetto a queste. Si è quindi affermato che, sebbene alcuni ritardi nei rimborsi potrebbero essere esito inevitabile delle circostanze eccezionali verificatesi nella fase iniziale dalla pandemia, nonché della crisi di liquidità che ha interessato il settore turistico e dei trasporti, il perdurare delle lamentele dei consumatori, anche per viaggi risalenti nel tempo, la mancata emissione di *voucher* da parte del professionista, nonché l'assenza di risposte esaustive a richieste di chiarimenti sembravano evidenziare un *modus operandi* del professionista tale da ostacolare il diritto dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso³.

¹ [Cfr. richiesta di informazioni del 20 ottobre 2020 prot. 78243 e risposta prot. 89157 del 1° dicembre 2020.]

² [Cfr. articolo 88-bis del decreto legge 17 marzo 2020, n.18 (Decreto Cura Italia) e successive modificazioni.]

³ [Cfr. prot. 35554 dell'8 aprile 2021 e prot. 37737 del 16 aprile 2021.]

5. Bravonext ha presentato memorie e prodotto le informazioni richieste in data 1° giugno e 10 giugno 2021⁴; il 7 luglio 2021 si è svolta una audizione con i rappresentanti della società⁵.

6. La Parte ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 18 maggio 2021, 6 luglio 2021 e 10 settembre 2021.

7. Bravonext ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del Consumo, nel rispetto dei termini di cui all'articolo 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie⁶.

8. In data 8 settembre 2021 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁷ e il 20 settembre 2021 Bravonext ha presentato una memoria conclusiva⁸.

III.2 Gli elementi acquisiti

9. Dalla documentazione in atti emerge che nel periodo marzo 2020-marzo 2021 Bravonext ha ricevuto migliaia di richieste di cancellazione di voli aerei, principalmente riferite al periodo rientrante nella disciplina emergenziale, nonché numerosissime richieste di cancellazione di pacchetti turistici⁹.

Nel periodo emergenziale il professionista è stato impossibilitato ad avvalersi degli ordinari metodi di gestione delle procedure di rimborso delle compagnie aderenti a IATA, che normalmente consentono l'autorizzazione immediata e il rimborso automatico. In aggiunta, alcune compagnie aeree *low cost* hanno negato il rimborso ai clienti delle OTA.

10. Nella propria prassi operativa il professionista riscontra le richieste di rimborso inviando una comunicazione con la quale chiede al consumatore di scegliere tra tre forme restitutorie alternative: *voucher*, "*voucher premium*" oppure il *rimborso in denaro*, che nel caso di voli aerei dipende da termini e condizioni definiti dalla compagnia aerea¹⁰.

11. Bravonext ha erogato i rimborsi *in denaro* dei voli aerei solo dopo aver ricevuto le somme dalle compagnie aeree.

Sino a giugno 2020 i *voucher* sono stati emessi quando il consumatore ha comunicato il metodo di rimborso prescelto, senza attendere la ricezione del rimborso della compagnia aerea. A partire dal luglio 2020, tuttavia, la Parte ha cambiato *policy*, inviando al consumatore la descritta comunicazione con la quale propone le tre possibili forme di rimborso solo dopo avere ricevuto le somme dalla compagnia aerea, in ragione delle difficoltà finanziarie conseguenti al perdurare delle limitazioni agli spostamenti per l'emergenza pandemica. Infatti, quando i consumatori hanno iniziato ad utilizzare i *voucher* per prenotare nuovi viaggi Bravonext ha dovuto acquistare i servizi turistici da offrire ai clienti, anticipandone il costo¹¹.

12. A maggio 2021 le richieste di rimborso relative ai pacchetti turistici erano state quasi completamente evase.

Nel medesimo periodo residuavano invece inevase numerosissime richieste di rimborso di voli aerei, per le motivazioni rappresentate nelle cinque categorie di cui alla Tabella 1. La principale ragione dei mancati rimborsi in denaro ai consumatori è la mancata corresponsione al professionista delle somme dovute dalla compagnia aerea (categoria 3 in Tab.1); tale circostanza ha comportato, a partire dal luglio 2020, un rallentamento nell'invio ai consumatori delle comunicazioni con le quali Bravonext richiedeva di scegliere la forma di rimborso preferita (categoria 4 in Tab.1). In altri numerosi casi (categoria 2 Tab.1), i *voucher* promessi non sono stati emessi in quanto la compagnia aerea non ha rimborsato il professionista e quindi Bravonext si trovava esposto finanziariamente per dover acquistare i servizi turistici per i clienti che avevano i *voucher* emessi in precedenza. Ulteriori richieste di rimborso di voli aerei risultavano inevase per inerzia di consumatori che non avevano comunicato i dati bancari (categoria 1 in Tab.1) oppure non avevano indicato la modalità di rimborso preferita (categoria 5 in Tab.1).

Tabella 1: casistica delle motivazioni sottostanti i mancati rimborsi di voli aerei al 27 maggio 2021¹²

Cat.	Motivazione
1	mancata comunicazione dei dati bancari
2	mancata emissione del voucher in quanto la compagnia aerea non ha rimborsato Bravonext

⁴ [Cfr. prot. 0049414 del 1 giugno 2021 e prot. 0051238 del 10 giugno 2021.]

⁵ [Cfr. prot. 0057465 del 7 luglio 2021.]

⁶ [Cfr. prot. 50252 del 7 giugno 2021 e prot. 60230 del 20 luglio 2021.]

⁷ [Cfr. prot. 69995 dell'8 settembre 2021.]

⁸ [Cfr. prot. 72208 del 20 settembre 2021.]

⁹ [Cfr. prot. 0051238 del 10 giugno 2021.]

¹⁰ [Il "*voucher premium*" rappresenta un voucher con particolari benefici, che può avere un valore maggiore del voucher standard perché include prestazioni o servizi accessori altrimenti non rimborsabili (e.g. assicurazione per la cancellazione del viaggio o il web check-in) e offre una piccola somma aggiuntiva da spendere per ulteriori prenotazioni Cfr. prot. 0049414 del 1/6/2021.]

¹¹ [Cfr. prot. 0057465 del 7/7/2021.]

¹² [Dati forniti il 20 luglio 2021 prot. 60230.]

3	mancato rimborso in denaro in quanto la compagnia non ha rimborsato Bravonext
4	mancata richiesta al consumatore della modalità di rimborso, in quanto Bravonext è in attesa di ottenere le somme dalla compagnia aerea
5	mancata indicazione da parte del consumatore della modalità di rimborso

III.3 Gli impegni del professionista

13. Con nota pervenuta in data 7 giugno 2021 e integrata in data 20 luglio 2021, 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. Tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue¹³:

Impegno n. 1: implementazione di una specifica campagna di contatti telefonici e mediante SMS per il recupero dei dati bancari necessari per effettuare il rimborso dei clienti che hanno acquistato un volo aereo poi cancellato e che hanno richiesto il rimborso in denaro. In particolare, Bravonext si impegna ad inviare per 3 volte consecutive, con cadenza settimanale SMS di sollecito e 3 campagne di contatto telefonico nell'arco dei 30 giorni successivi alla data di accettazione degli Impegni.

Impegno n. 1-bis: nuovo contatto telefonico per richiedere ai clienti che hanno acquistato un pacchetto turistico poi cancellato di fornire i dati bancari necessari per completare il rimborso in denaro.

Per entrambi tali impegni 1 e 1-bis, decorsi i 30 giorni dedicati alla campagna di cui sopra, in caso di mancata fornitura dei dati bancari, Bravonext si impegna a inviare ai suddetti clienti un *voucher*, del valore equivalente al rimborso monetario, via e-mail con la contestuale indicazione della possibilità per il cliente, in qualunque momento prima del suo utilizzo, di chiederne la conversione in denaro entro i successivi 24 mesi fornendo i propri dati bancari.

Impegno n. 2: rimborso dei clienti che hanno richiesto di ricevere un *voucher* per la cancellazione del volo aereo acquistato e che sono in attesa di riceverlo perché Bravonext non ha ancora ottenuto il rimborso del corrispettivo versato al vettore aereo per l'acquisto del biglietto, secondo le seguenti modalità:

a. per i clienti che avevano comprato un volo operato da una compagnia "in bonis" e per quelli che avevano comprato un volo da una compagnia assoggettata a procedura concorsuale: anticipo del rimborso in denaro, assumendosi dunque il rischio finanziario derivante dal mancato rimborso da parte delle predette compagnie aeree, e regalo di un *voucher* pari al 15% del costo del biglietto aereo;

b. per i clienti che avevano comprato il volo da Ryanair (compagnia che ha dichiarato che non rimborserà i voli acquistati mediante OTA): rimborso mediante emissione di un proprio *voucher*, accollandosi dunque la perdita derivante dal mancato pagamento di Ryanair e regalo di un *voucher*, pari al 15% del costo del biglietto aereo.

Impegno n. 3: per i clienti che hanno richiesto di ricevere il rimborso in denaro a seguito della cancellazione dei propri biglietti aerei, pagamento entro 6 giorni dalla ricezione dei relativi corrispettivi da parte della compagnia aerea o, se del caso, dal momento in cui il cliente fornisce i propri dati bancari.

Inoltre, decorsi 14 giorni dalla prima *e-mail* di richiesta dei dati bancari la Società si impegna, come gli impegni n.1 e 1-bis a inviare un *voucher* rimborsabile.

Impegno n. 4: per i clienti ai quali, in attesa del rimborso da parte della compagnia aerea, non è stata inviata la richiesta di indicare la modalità di rimborso, invio di una specifica comunicazione entro 5 giorni dal ricevimento del rimborso della compagnia.

In caso di mancata scelta da parte del cliente entro 7 giorni, Bravonext si impegna a interpretare il silenzio come richiesta di rimborso in denaro e a procedere all'accreditamento delle somme immediatamente o, se del caso, entro 6 giorni dal ricevimento dei dati bancari necessari a tal fine.

Inoltre, ove necessario, decorsi 14 giorni dalla prima *e-mail* di richiesta dei dati bancari, la Società si impegna, come per gli impegni n.1, 1-bis e 3 a inviare un *voucher* rimborsabile.

Impegno n. 5: con riferimento ai clienti in attesa del rimborso perché non hanno ancora effettuato alcuna scelta:

(i) sollecito al cliente affinché indichi la modalità di rimborso che preferisce, inviando un SMS di *reminder* e, contestualmente, anche una *email* in merito;

¹³ [Cfr. prot. 50252 del 7 giugno 2021 e prot. 60230 del 20 luglio 2021.]

(ii) in assenza di riscontro entro 7 giorni dal suddetto sollecito, impegno a interpretare il silenzio come richiesta di rimborso in denaro e a procedere all'accreditamento delle somme immediatamente o, se del caso, entro 6 giorni dal ricevimento dei dati bancari necessari a tal fine;

(iii) ove necessario, decorsi 14 giorni dalla prima e-mail di richiesta dei dati bancari, come per gli impegni n.1, 1-bis, 3 e 4, Bravonext invierà un *voucher* rimborsabile.

Impegno n. 6: rimborso – in proprio e in modo immediato – dei biglietti aerei acquistati da clienti che hanno inviato segnalazioni acquisite al fascicolo del procedimento, pur non avendo ancora ricevuto il rimborso dalla compagnia aerea. Qualora la compagnia aerea provveda *medio tempore* al rimborso dei corrispettivi alla Società, questi avverranno entro 7 giorni dalla ricezione; per i restanti casi, il rimborso avverrebbe entro 15 giorni dall'accettazione degli Impegni.

Impegno n. 7: gestione di ogni eventuale richiesta di assistenza o reclamo relativo a cancellazioni di servizi turistici e connesse richieste di rimborso, anche non ricadenti nel perimetro di applicazione della disciplina emergenziale, entro 16 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del cliente.

Impegno n. 8: implementazione di una "barra grafica" che identifichi lo stato di avanzamento della procedura di rimborso e che sia sempre disponibile all'interno della My Area di ciascun cliente della Società (misura già implementata).

Impegno n. 9: accelerazione dell'upgrading informatico per la gestione delle richieste di rimborso del mercato italiano, attualmente previsto per la fine dell'anno, in modo da completarlo entro il 31 ottobre 2021.

Impegno n. 10: inserimento su entrambi i Siti –all'interno della My Area e nella sezione dedicata alle informative sulla situazione emergenziale da Covid-19 – di un *form* dedicato per inoltrare le proprie richieste di assistenza in merito a rimborsi, richieste di chiarimento sulle modalità di utilizzo dei *voucher*, nonché ogni eventuale reclamo relativo alla gestione di richieste legate alle cancellazioni che ricadono nell'ambito della disciplina emergenziale e post-emergenziale.

Impegno n. 11: per tutte le nuove richieste di rimborso:

(i) una volta ricevuti i rimborsi dalle compagnie aeree riferiti a cancellazioni di voli tanto ricadenti nel perimetro della disciplina emergenziale quanto di quella post-emergenziale, e

(ii) inviata conseguentemente l'e-mail con la richiesta di indicazione della forma di rimborso preferita (secondo le modalità e tempistiche di cui agli Impegni nn. 3, 4 e 5), la Società si impegna a effettuare il rimborso in denaro ove il cliente non esprima la propria preferenza per il *voucher* o il *voucher premium* entro 7 giorni dall'invio della suddetta e-mail.

Inoltre, ove necessario, decorsi 14 giorni dalla prima e-mail di richiesta dei dati bancari, come per gli impegni n.1, 1-bis, 3, 4 e 5 Bravonext invierà un *voucher* rimborsabile.

Impegno n. 12: Bravonext si impegna a fornire comunicazioni dettagliate per orientare i consumatori che, avendo scelto il rimborso secondo le condizioni delle compagnie aeree, non lo abbiano ancora ricevuto in ragione dell'assoggettamento di tali compagnie a procedure concorsuali, e per consentire loro di presentare autonoma richiesta per l'insinuazione al passivo.

14. Per quanto riguarda le tempistiche, Bravonext si impegna a implementare le misure sopra illustrate entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di accettazione degli Impegni e gli stessi saranno mantenuti in vigore in via stabile, mentre l'Impegno n. 11 sarà valido per 24 mesi dalla data di implementazione.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

15. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa/per via televisiva/attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 24 settembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

16. Con parere pervenuto in data 25 ottobre 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*¹⁴.

¹⁴ [Cfr. prot. 0081043 del 25 ottobre 2021.]

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

17. Il procedimento in esame riguarda le modalità con cui Bravonext ha gestito le richieste di rimborso pervenute dai consumatori per voli e viaggi cancellati in conseguenza all'emergenza pandemica, agendo in veste di intermediario per i voli aerei e di *tour operator* per i pacchetti turistici.

Dagli atti è emerso che il professionista ha dovuto fronteggiare un numero assolutamente considerevole ed eccezionale di richieste di rimborso. I ritardi relativi ai rimborsi di pacchetti turistici, che rientrano nella piena responsabilità del professionista, sono di entità trascurabile e coinvolgono un numero limitato di casi. La quasi totalità dei casi pendenti concerne le richieste di rimborso di voli aerei, per i quali il professionista agisce da intermediario tra i vettori e i consumatori. In tale contesto, Bravonext ha approntato un processo di gestione dei rimborsi che prevede la possibilità per il consumatore di scegliere fra tre forme di rimborso, ovvero *voucher*, *voucher* con alcuni benefici addizionali, o rimborso monetario secondo le condizioni stabilite dalla compagnia aerea. Tale scelta gestionale, pur ampliando la gamma delle possibilità a beneficio del consumatore previste dalla normativa emergenziale rilevante, ha generato plurime interazioni e possibili rallentamenti nella definizione della pratica di rimborso.

18. In tale quadro, che presenta caratteri di eccezionalità, 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 procedimento.

19. In particolare, gli impegni appaiono riguardare tutte le casistiche che allo stato determinano una situazione di stallo per le richieste pendenti, introducendo misure che ne permettono la risoluzione o ne accelerano l'iter, pur nel limite di quanto nella responsabilità del professionista.

In quest'ottica, nel contesto delineato, che vede la capacità di rimborso del professionista strettamente connessa alle condotte delle compagnie aeree, gli impegni presentati appaiono costituire un ragionevole punto di equilibrio tra la necessità di preservare la liquidità dell'intermediario e l'esigenza di porre rimedio a ritardi imputabili alle procedure di rimborso elaborate dal medesimo.

20. In tal senso appare di rilievo la disponibilità di Bravonext a rimborsare quei consumatori ai quali ha già garantito un *voucher*, allo stato non emesso perché il professionista non ha ricevuto le corrispondenti somme dalla compagnia aerea. Si tratta dei consumatori di cui alla categoria n.2 della Tabella 1 (impegno n. 2). Di questi, la maggior parte riceveranno un rimborso in denaro in luogo del *voucher* promesso, mentre i consumatori che avevano comprato un biglietto della compagnia Ryanair, che rifiuta di rimborsare i clienti delle OTA, saranno garantiti dall'emissione di un *voucher*. A entrambe le tipologie di clienti verrà regalato un ulteriore *voucher* pari al 15% del costo del biglietto. Tale componente risarcitoria appare apprezzabile ove si consideri che il professionista fronteggia in molti casi il mancato versamento delle somme da parte delle compagnie aeree.

21. Il professionista nei propri impegni prospetta anche uno sforzo organizzativo ed economico per raccogliere le informazioni bancarie mancanti per rimborsare i clienti che hanno acquistato un volo aereo, di cui alla categoria n. 1 della Tabella 1, (impegno n. 1) e per definire le residue richieste di rimborso relative ai pacchetti turistici (impegno n. 1-bis). Ulteriori risorse (impegno n. 5) saranno dedicate a sollecitare la risposta di coloro che non hanno ancora espresso la propria preferenza in merito alla modalità di rimborso preferita (categoria n. 5 della Tabella 1).

22. Per i consumatori di cui alle categorie 3 e 4 della Tabella 1, il professionista si impegna ad una gestione rapida delle loro pratiche non appena riceverà i rimborsi dalle compagnie aeree (impegno n. 3 e impegno n. 4).

23. In aggiunta a ciò, per tutte le categorie di richieste inevase sinora citate, gli impegni prevedono una novità significativa, ovvero l'introduzione di automatismi nelle procedure che coniugano l'obiettivo di accelerare la finalizzazione dei rimborsi con la possibilità per il consumatore di scegliere l'opzione di rimborso preferita.

È infatti previsto che in tutti i casi in cui sono richiesti i dati bancari del consumatore e questi ritardi nel fornirli, Bravonext invierà via *email* un *voucher* del valore equivalente al rimborso monetario, che sarà convertibile in denaro entro 24 mesi (impegni 1, 1bis, 3, 4 e 5). Con tale meccanismo Bravonext garantisce pertanto che, anche nelle ipotesi in cui il cliente non abbia fornito i propri dati bancari, la procedura di rimborso trovi comunque una conclusione in tempi definiti, lasciando al contempo pienamente libero il consumatore di richiedere e ottenere successivamente il rimborso in denaro.

Inoltre, per tutti i casi in cui il cliente, chiamato a scegliere la forma di rimborso preferita, non esprima la propria preferenza, Bravonext interpreterà il silenzio come richiesta di rimborso in denaro (impegni 4 e 5), procedendo poi con i successivi passaggi dell'iter restitutorio.

24. La portata degli impegni in esame si apprezza non solo per le misure che riguardano i casi inevasi, comprese le fattispecie oggetto di specifiche segnalazioni in atti (impegno n. 6), ma anche per l'introduzione di misure relative alla trattazione delle future richieste di rimborso.

Di rilievo in tal senso appaiono gli impegni che introducono automatismi che incidono in modo radicale sulle procedure di rimborso delle richieste future (impegno n. 11) in modo analogo a quanto descritto per i casi attualmente pendenti, cosicché il cliente rimarrà libero di scegliere la forma restitutoria preferita e, nel caso in cui non esprima una preferenza entro i tempi indicati negli impegni, avrà garantito il rimborso in denaro; inoltre, nel caso in cui egli non fornisca i dati bancari, riceverà un *voucher* rimborsabile.

25. Le ulteriori previsioni contenute negli impegni rappresentano misure di rafforzamento del servizio di assistenza ai clienti, consentendo una gestione più celere delle future richieste di rimborso (impegno n.7 e n.9) e una maggiore

trasparenza dei vari stadi del processo restitutorio (impegno n. 8 e n. 10) fornendo ai consumatori informazioni e strumenti per interloquire con le compagnie sottoposte a procedure concorsuali (impegno 12).

VI. CONCLUSIONI

26. Per quanto esposto, si valuta che le misure proposte dal professionista – comprensive anche di un impegno finanziario significativo - risultino idonee a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento, in quanto individuano specifiche procedure di gestione sia delle richieste di rimborso attualmente inevase, sia di quelle future, che ne consentono la risoluzione o una trattazione più celere.

27. 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, che gli impegni presentati dalla società 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 della società Bravonext S.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

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 dalla stessa società proposti in data 7 giugno 2021 e integrati in data 20 luglio 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, 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