

IP349 - VOLOTEA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Provvedimento n. 29896

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 novembre 2021;

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 l'articolo 19 del "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", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione dell'8 ottobre 2020, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti della società Volotea S.A. per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, comma 1, lettere a) e b), 22, 23, comma 1, lettera e), 24 e 25 del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera del 27 aprile 2021, n. 29650 con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere a) e b), 22, 23, comma 1, lettera e), 24 e 25 del Codice del Consumo per le informazioni scorrette ed omissive rese in fase di cancellazione dei voli in relazione al rimborso dei relativi biglietti e per gli ostacoli posti in essere dal professionista nel riconoscimento del rimborso in denaro e nelle modalità di utilizzo del *voucher*, poste in essere dal 3 giugno 2020 dalla società Volotea;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Volotea S.A. (di seguito anche la Società, oppure il "Professionista") è una società di diritto spagnolo che opera come vettore aereo *low cost* in Italia e in Europa sulle principali rotte.

II. IL PROVVEDIMENTO DEL 27 APRILE 2021, N. 29650

2. In data 3 luglio 2020, l'Autorità avviava il procedimento PS11821 per presunta violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere a) e b), 22, 23, comma 1, lettera e), 24 e 25 del Codice del Consumo, allo scopo di accertare, tra l'altro, l'esistenza di condotte consistenti nella mancanza di completezza e trasparenza delle informazioni relativamente alle cause di cancellazione dei voli, alle modalità di riconoscimento del rimborso monetario anziché di un *voucher* e agli ostacoli frapposti ai consumatori che richiedevano detto rimborso.

3. Con provvedimento del 27 aprile 2021, n. 29650, l'Autorità deliberava che le informazioni complessive rese da Volotea in merito alle modalità di assistenza post-vendita e, soprattutto, le modalità per il rilascio di ristori e rimborsi spettanti in restituzione del prezzo del biglietto cancellato risultavano gravemente scorrette ed omissive. Infatti, il citato professionista aveva omesso di evidenziare adeguatamente alla clientela tutte le alternative di ristoro comunque spettanti in caso di soppressione dei servizi di trasporto, in base alla vigente normativa comunitaria a tutela dei diritti dei consumatori. Inoltre, il professionista non rappresentava chiaramente al consumatore la possibilità di scelta in merito alla modalità di rimborso per il biglietto del volo cancellato. Infatti, in caso di cancellazione del volo, Volotea proponeva al consumatore, come prima forma di ristoro, il *voucher*, rinviando la possibilità di chiedere il rimborso monetario ad una successiva e specifica richiesta del consumatore.

4. Inoltre, l'Autorità con il citato provvedimento riteneva particolarmente rilevante la compressione della libertà di scelta che deve essere pienamente riconosciuta ai consumatori in merito al tipo di ristoro/rimborso per il biglietto cancellato dal vettore, in ragione anche dell'oggettiva asimmetria che caratterizza il rapporto di consumo e della conseguente posizione di debolezza del consumatore rispetto all'impresa. Sul punto, le modalità di assistenza post-vendita adottate da Volotea risultavano aggressive, in quanto idonee ad attuare un indebito condizionamento delle scelte dei consumatori, mediante la frapposizione degli ostacoli soprarichiamati all'esercizio dei diritti contrattuali relativi all'ottenimento del rimborso in denaro, spettante in caso di cancellazione unilaterale del viaggio da parte del vettore, comportando, per la generalità dei consumatori, la sostanziale imposizione di una modalità specifica di ristoro, nonostante la richiamata e doverosa prospettazione ed erogazione delle alternative previste dalla disciplina comunitaria.

5. Alla luce di quanto precede, l'Autorità vietava l'ulteriore diffusione delle pratiche commerciali suddette.

III. LE ULTERIORI SEGNALAZIONI RICEVUTE

6. Con richieste di intervento pervenute nel periodo agosto – ottobre 2021, diversi consumatori e l'associazione Movimento Consumatori hanno lamentato che il vettore continuerebbe ad adottare i comportamenti che l'Autorità ha sanzionato con il provvedimento del 27 aprile 2021, n. 29650.

7. In particolare, i segnalanti hanno evidenziato che Volotea avrebbe adottato i seguenti comportamenti:

- cancellazione dei voli – fino al mese di settembre 2021 – utilizzando la motivazione della pandemia, rilasciando il *voucher* in luogo del rimborso monetario e non dando seguito alle richieste di rimborso monetario presentate dai consumatori;
- ostacoli e difficoltà ad utilizzare i *voucher* emessi e a ottenerne il rimborso monetario, a distanza di più di un anno dal rilascio, in quanto il professionista afferma che il credito risulta scaduto ovvero dichiara che il *voucher* non è rimborsabile;

VOLOTEA | Voli economici, offerte e biglietti aerei per l'Europa

IL TUO CREDITO VOLOTEA

 IL TUO ATTUALE CREDITO VOLOTEA! 0,00€	
OPERAZIONI	CREDITO
Credito scaduto 14 Apr. 2021	-233,49€
Credito generato 13 Apr. 2020	233,49€

- la perdita del credito residuo in caso di utilizzo parziale del *voucher*¹. Nello specifico, come rappresentato e documentato da un consumatore che, nel mese di dicembre 2020 aveva ricevuto un *voucher* nel quale il vettore dichiarava espressamente che "in caso di mancato utilizzo alla scadenza potrà ottenere il rimborso", alla richiesta di rimborso monetario del *voucher* presentata dal consumatore stesso nel mese di luglio 2021 il vettore risponde che il rimborso non è possibile perché il *voucher* è stato utilizzato parzialmente, come dimostrano le immagini che seguono:



<  **Volotea**

10 DIC 2020, 16:22

Ciao Fabio: Ti informiamo che la prenotazione S68DVC è stata rimborsata ai sensi di quanto stabilito dal Decreto Legge n. 27 del 24 aprile 2020, all'art.88bis Volotea Le ha riconosciuto un voucher del 120% che potrà usare entro un anno dalla data di emissione. Così come stabilito dallo stesso articolo, nel caso che il voucher non venisse utilizzato entro la data di scadenza indicata si procederà al rimborso dell'importo non utilizzato.

Il tuo era un voucher rimborsabile alla scadenza SE non utilizzato: essendo stato parzialmente utilizzato per la prenotazione H4H64C non è possibile richiederne il rimborso, siamo spiacenti.

¹ [cfr. segnalazione prot. n. 76770 del 7/10/21, segnalazione prot. n. 74938 del 30/9/21 nonché segnalazione del Movimento Consumatori prot. n. 72646 del 21/9/21.]

- mancato accredito sui mezzi di pagamento dell'importo rimborsato come segnalato da altri consumatori. Infatti, pur avendo ricevuto la *mail* di Volotea che conferma il riconoscimento del rimborso monetario del *voucher*, i segnalanti sostengono di non aver mai ricevuto l'accredito delle relative somme sulla carta di credito utilizzata per il pagamento del biglietto o sul conto corrente bancario indicato al momento del rimborso².
- per alcuni *voucher* per i quali è trascorso un anno dal rilascio dello stesso, il vettore avrebbe trasformato il relativo valore in "credito Volotea", in quanto decorso il periodo di 12 mesi dal rilascio non riconoscerebbe ai consumatori il rimborso monetario dello stesso, né l'estensione del periodo di validità a 24 mesi³.

IV. VALUTAZIONI

8. Sulla base di tali informazioni è emersa, pertanto, la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato e, in particolare, che il professionista continuerebbe a rendere informazioni scorrette in ordine alla cancellazione dei voli, nonché al rilascio dei *voucher* e alla possibilità di ottenere il rimborso in denaro del costo del biglietto aereo, nonché a frapponere ostacoli ai consumatori nell'esercizio dei loro diritti volti all'utilizzo integrale del *voucher* o all'ottenimento del rimborso monetario dello stesso.

9. Le pratiche commerciali sopra descritte presentano i medesimi profili di scorrettezza e aggressività già accertati.

10. Il citato provvedimento del 27 aprile 2021, n. 29650, è stato comunicato al professionista in data 17 maggio 2021.

11. Ciò posto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata nuovamente diffusa successivamente al mese di agosto 2021.

12. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti descritti potrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 29650 del 27 aprile 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Volotea S.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità del 27 aprile 2021, n. 29650;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Laura Altavista;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Volotea S.A. ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Volotea di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

² [Cfr., a titolo di esempio, segnalazioni prot. n. 80856 e prot. n. 80880 del 25/10/21.]

³ [Cfr., da ultimo, segnalazione prot. n. 79620 del 19/10/21, nonché segnalazione del Movimento Consumatori prot. n. 72646 del 21/9/21.]

