

## PS11523 - TRAGHETILINES.IT-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 29977

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 gennaio 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, 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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento adottato in data 19 ottobre 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, a seguito della proposta di impegni presentata dal Professionista e in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. Prenotazioni24 S.r.l. - C.F./P.I. 01512130491 (di seguito anche "Prenotazioni24") è un'agenzia *web* di viaggi e turismo e *tour operator*, attiva nella promozione, comparazione e rivendita, per conto di varie compagnie di navigazione, di biglietti di trasporto marittimo nel Mediterraneo. Tale società opera mediante vari siti *internet* - dei quali è titolare - e in particolare a mezzo della piattaforma *online* [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it).

La società presenta un fatturato, al 31 dicembre 2020, pari a quasi 14 milioni di euro, in crescita rispetto all'esercizio dell'anno precedente<sup>1</sup>.

2. Margherita Grassi Catapano, in qualità di segnalante.

### II. LE CONDOTTE

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista mediante siti *internet* ad esso riferibili - quali, in particolare, [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.traghetti-grecia.it](http://www.traghetti-grecia.it) e [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it) - e afferenti alla promozione e vendita *on line* di servizi di trasporto marittimo passeggeri su molteplici tratte nel Mediterraneo, per conto di svariate compagnie di navigazione.

4. Nello specifico, le condotte oggetto del presente procedimento sono le seguenti.

**A) Attività di promozione e vendita online di titoli di viaggio tramite siti connotati da sostanziale omonimia con i siti internet ufficiali delle compagnie di navigazione di cui Prenotazioni24 è rivenditore**

5. La condotta concerne la creazione di siti *internet* per la promozione e la vendita di titoli di viaggio aventi denominazione e veste grafica del tutto simili a quelle delle compagnie di navigazione (come, ad esempio, Tirrenia) di cui Prenotazioni24 è rivenditrice, in modo tale da ingenerare nel consumatore l'erronea convinzione di trovarsi sul sito ufficiale della medesima compagnia.

**B) Prospettazione incompleta del costo complessivo dei titoli di viaggio**

6. Tale comportamento afferisce all'intempestiva fornitura di informazioni riguardanti l'esborso effettivo derivante dalla transazione proposta in quanto, durante il *booking on line* sui siti [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), solo nella fase del riepilogo dell'acquisto emergerebbe, per la prima volta, l'addebito di ulteriori "diritti di prenotazione" di variabile (e non trascurabile) importo. Infatti, solo in quest'ultima fase il consumatore verrebbe a conoscenza del prezzo finale, aumentato rispetto a quello previamente considerato al momento della selezione della rotta e della tipologia di biglietto (*standard*, poltrona, cabina).

**C) Prospettazione preselezionata del servizio opzionale di assicurazione**

7. In tutti e quattro i siti riferibili al Professionista - [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it) e [www.traghetti-grecia.it](http://www.traghetti-grecia.it) - la voce di costo "Assicurazione", pur essendo un elemento opzionale della proposta di viaggio, durante la procedura di prenotazione del biglietto appare, in realtà, *pre-flaggata* e il relativo importo viene prospettato come già incluso all'interno del prezzo totale indicato al cliente.

---

<sup>1</sup> [In particolare, per l'esercizio 2020, il fatturato della Società è pari a 13.944.658 euro mentre per l'anno 2019 è stato pari a 12.676.114 euro (allegato R.12 a doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70842).]

#### **D) Addebito di commissioni per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento**

8. Durante il *booking on line* sui siti internet *www.traghettilines.it*, *www.tirrenia-prenotazioni.it*, *www.traghettilines-sardegna.it* e *www.traghettilines-grecia.it* – è im posto al cliente l'addebito di una commissione – variabile – sull'importo totale dell'acquisto ivi effettuato, in caso di opzione dello strumento di pagamento PayPal.

#### **E) Predisposizione di condizioni generali di vendita non immediatamente accessibili da parte del consumatore**

9. Sui siti *www.traghettilines.it* e *www.tirrenia-prenotazioni.it*, le Condizioni generali di trasporto praticate dal Professionista risultano accessibili al consumatore esclusivamente in fase di *booking online*<sup>2</sup> e, peraltro, il relativo *link* è collocato in una fase del processo di prenotazione successiva a quella del pagamento. Inoltre, al pari di quanto avviene per il servizio accessorio dell'assicurazione di viaggio, la casella relativa alla presa visione delle condizioni generali di vendita risulta preselezionata, di modo che il sistema consentirebbe in via immediata il pagamento indipendentemente dal fatto – e già prima – che il consumatore eserciti il diritto di conoscere le caratteristiche del contratto. Anche sui siti *www.traghettilines-sardegna.it* e *www.traghettilines-grecia.it*, le rispettive condizioni generali di trasporto risultano posposte nel *booking on line* ma non risultano in questi casi preflaggate.

#### **F) Indicazione della sede legale del Professionista quale foro competente a dirimere le controversie con i consumatori**

10. Nel paragrafo 13.1 delle *Condizioni generali di vendita* del sito internet *www.traghettilines.it*<sup>3</sup> è previsto che "Eventuali controversie sono regolamentate dalla legge italiana e sono devolute alla competenza del Giudice del Foro di Livorno". Clausola del tutto analoga era rinvenibile, altresì, nelle condizioni generali di contratto accessibili sui siti internet *www.tirrenia-prenotazioni.it*<sup>4</sup>, *www.traghettilines-sardegna.it*<sup>5</sup> e *www.traghettilines-grecia.it*<sup>6</sup>, del pari riferibili a Prenotazioni24.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

11. Sulla base di svariate rilevazioni d'ufficio<sup>7</sup>, a seguito di alcune denunce di consumatori<sup>8</sup> in riferimento alle condotte sopra descritte, il 29 luglio 2021 è stato comunicato a Prenotazioni24 S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11523 per presunta violazione di alcune disposizioni del Codice del Consumo. In particolare, in tale sede, veniva ipotizzata la violazione:

- in riferimento alla condotta A), degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), d) ed f), comma 2, lettera a), nonché dell'articolo 22 del Codice del Consumo, in quanto la denunciata attività di vendita *online* dei titoli di viaggio a mezzo di siti internet c.d. "civetta" era ritenuta idonea a ingenerare nel consumatore false convinzioni in merito sia all'esatta individuazione del Professionista contraente, sia al prezzo definitivo ed effettivo della transazione;
- in riferimento alla condotta B), degli artt. 20, 21, comma 1, lettera d), e 22 del Codice del Consumo, poiché elusiva di informazioni rilevanti – quale la reale entità dei costi del servizio – di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una consapevole decisione di natura commerciale;
- in riferimento alla condotta C), dell'articolo 65 del Codice del Consumo, in ragione della circostanza che nel computo del prezzo finale veniva considerato anche un pagamento supplementare, la cui voce risultava essere preselezionata al momento del pagamento;
- in riferimento alla condotta D), dell'articolo 62 del Codice del Consumo, in base al quale è vietata l'applicazione al consumatore di addebiti aggiuntivi in correlazione alla scelta e all'utilizzo di specifici mezzi di pagamento per la transazione con il Professionista;
- in riferimento alla condotta E), degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, in quanto la presenza di un *box* preflaggato relativo all'accettazione delle condizioni generali di vendita svuota completamente di significato l'esistenza stessa del medesimo, con la conseguenza di ridurre drasticamente la consapevolezza contrattuale del consumatore rispetto all'operazione di acquisto con il Professionista;

<sup>2</sup> [In calce alla pagina del pagamento, il sistema presenta un link ipertestuale a dette condizioni e alle condizioni di vendita delle compagnie di navigazione.]

<sup>3</sup> [Rilevazione d'ufficio in data 23 giugno 2021.]

<sup>4</sup> [Rilevazione d'ufficio in data 6 luglio 2021.]

<sup>5</sup> [Rilevazione d'ufficio in data 21 luglio 2021.]

<sup>6</sup> [Rilevazione d'ufficio in data 6 luglio 2021.]

<sup>7</sup> [Le rilevazioni d'ufficio sono state effettuate alle date del 23, 25, 28 e 29 giugno nonché alle date del 6, 21 e 29 luglio 2021 (Cfr. n. 4 verbali di acquisizione agli atti in pari data 28.07.2021).]

<sup>8</sup> [Docc. del 30.07.2019, prot. n. 52466, del 23.10.2019, prot. n. 68743, del 04.02.2020, prot. n. 17046, del 30.04.2020, prot. n. 36140, del 15.06.2020, prot. n. 46536, del 25.06.2020, prot. n. 49804, del 01.07.2020, prot. n. 51815, del 06.08.2020, prot. n. 62140, del 01.09.2020, prot. n. 66112, del 03.09.2020, prot. n. 66699, del 09.09.2020, prot. n. 67993.]

- in riferimento alla condotta F), dell'articolo 66 bis del Codice del Consumo, in base al quale, per le controversie civili tra professionisti e consumatori, è prevista "la competenza territoriale inderogabile (...) del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato".

**12.** Nella medesima comunicazione di avvio del 29 luglio 2021, sono stati richiesti documentati chiarimenti e informazioni sulle condotte attenzionate<sup>9</sup>.

**13.** In data 6 agosto 2021, la Società ha chiesto una proroga del termine per riscontrare alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio<sup>10</sup>.

**14.** Il Professionista, a seguito di apposita istanza, ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio sia il 1° settembre 2021<sup>11</sup>, sia il 16 novembre 2021<sup>12</sup>.

**15.** Il 31 agosto 2021 è giunta una comunicazione con cui Prenotazioni24 ha illustrato l'adozione o la programmazione di alcune misure a beneficio dei consumatori volte a risolvere le criticità individuate in sede di avvio<sup>13</sup>.

**16.** Il 13 settembre 2021<sup>14</sup> il Professionista ha trasmesso documentati riscontri alla richiesta di informazioni, formulata in sede di avvio del procedimento.

**17.** Con distinta comunicazione giunta in pari data<sup>15</sup>, il Professionista ha trasmesso, unitamente ad una memoria difensiva, anche una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità, nella sua adunanza del 19 ottobre 2021, atteso l'interesse all'accertamento per la rilevanza delle fattispecie attenzionate, nonché in ragione dell'inefficienza degli stessi a risolvere le criticità a danno dei clienti già incisi dalle condotte oggetto di istruttoria. Del rigetto è stata data comunicazione al Professionista in data 21 ottobre 2021<sup>16</sup>.

**18.** Il 29 settembre 2021 è giunta, da parte di un consumatore segnalante, istanza di partecipazione al procedimento istruttorio<sup>17</sup>, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle Parti in data 6 ottobre 2021<sup>18</sup>. Il medesimo segnalante ha avuto, altresì, accesso agli atti del procedimento il 14 ottobre 2021<sup>19</sup>.

**19.** Dietro richiesta della stessa<sup>20</sup>, la Società è stata sentita in audizione in data 6 ottobre 2021<sup>21</sup>.

**20.** L'11 novembre 2021 è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria<sup>22</sup>.

**21.** Il 2 dicembre 2021, Prenotazioni24 S.r.l. ha depositato una memoria conclusiva<sup>23</sup>.

---

<sup>9</sup> [In particolare a Prenotazioni 24 è stato richiesto di precisare, in riferimento al periodo dal gennaio 2019 e fino al mese di giugno 2021:

1. "numero e denominazione di siti internet riferibili a Prenotazioni24 e utilizzati quali canali di vendita di biglietti per il trasporto marittimo passeggeri;
2. numero e denominazione dei Vettori marittimi con cui sono stati e/o sono tuttora intrattenuti accordi commerciali per la vendita di biglietti del trasporto passeggeri tramite Prenotazioni24;
3. copia degli accordi commerciali attualmente in essere con i vettori marittimi Tirrenia, Superfast Ferries, Anek Lines e Moby Lines per la vendita dei biglietti del trasporto marittimo passeggeri tramite Prenotazioni24 S.r.l.;
4. importo della commissione economica riconosciuta a Prenotazioni24 da ciascuna Compagnia di navigazione convenzionata per ogni biglietto venduto dal Professionista tramite i siti internet dallo stesso gestiti;
5. valore economico complessivo delle predette commissioni economiche come raggiunto nel periodo suindicato;
6. numero delle transazioni effettuate e relativo valore complessivo, ripartiti per ciascun anno e per ciascuna Compagnia di navigazione convenzionata con il Professionista, nell'ambito del periodo suindicato;
7. indicare da quando (mese ed anno) è previsto, all'interno dei diversi siti internet riferibili al professionista, il box pre-flaggato relativo all'acquisto dell'assicurazione;
8. numero complessivo di biglietti venduti in abbinamento all'assicurazione proposta ai clienti ripartiti per ciascun anno e per ciascuna Compagnia di navigazione convenzionata con il Professionista, nell'ambito del periodo suindicato;
9. indicazione della/e società di digital marketing con cui sono stati e/o sono tuttora intrattenuti accordi commerciali, in particolare per il posizionamento dei siti riferibili a Prenotazioni24 sui motori di ricerca, con indicazione del costo complessivo sopportato al riguardo dal Professionista nell'ambito del periodo suindicato;
10. modalità di pagamento per gli acquisti diversi dalla carta di credito o PayPal ed eventuali supplementi previsti;
11. canali e modalità predisposti per l'assistenza clienti;
12. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame".]

<sup>10</sup> [Doc. del 06.08.2021, prot.n. 64967. Sulla base delle motivazioni adottate dal Professionista, la richiesta è stata accolta con comunicazione del 09.08.2021, prot. n. 65151.]

<sup>11</sup> [Doc. del 30.08.2021, prot. n. 67702 e doc. del 01.09.2021, prot. n. 67990.]

<sup>12</sup> [Doc. del 15.11.2021, prot. n. 85707 e doc. del 16.11.2021, prot. n. 86201.]

<sup>13</sup> [Doc. del 31.08.2021, prot. n. 67728.]

<sup>14</sup> [Prot. n. 70842.]

<sup>15</sup> [Prot. n. 70584.]

<sup>16</sup> [Prot. n. 80277.]

<sup>17</sup> [Doc. del 29.09.2021, prot. n. 74694, integrato con doc. del 30.09.2021, prot. n. 74738.]

<sup>18</sup> [Doc. in pari data 06.10.2021, prot. n. 76207 e n. 76228.]

<sup>19</sup> [Doc. del 07.10.2021, prot. n. 76839, e del 14.10.2021, prot. n. 78448.]

<sup>20</sup> [Doc. del 13.09.2021, prot. n. 70584.]

<sup>21</sup> [Doc. del 14.10.2021, prot. n. 78410.]

<sup>22</sup> [Doc. in pari data 11.11.2021, prot. n. 84989 e n. 84991.]

## 2) Le evidenze acquisite

22. Dai vari elementi complessivamente acquisiti nell'ambito dell'istruttoria in oggetto emerge quanto segue.

### Natura, organizzazione e attività del Professionista

23. Prenotazioni<sup>24</sup>, che ha licenza di *tour operator*, opera quale rivenditore autorizzato – nella forma di agenzia *on line* – di alcune delle più importanti compagnie di navigazione italiane ed europee, ed è specializzata nella gestione dei processi di prenotazione dei servizi di trasporto marittimo. Nata come biglietteria per alcuni Vettori, la società ha progressivamente ampliato la propria offerta dando vita ad un "network" di siti *internet* dedicati all'organizzazione di viaggi tramite comparazione di tratte e prezzi e per l'acquisto dei biglietti. Allo scopo, ha predisposto e messo a disposizione della clientela un sistema informatico sofisticato – tecnicamente connesso con i sistemi delle compagnie intermedie<sup>\*</sup>,<sup>24</sup> - che consente agli utenti di esprimere le proprie opzioni nell'ambito di un'ampia offerta di tratte, prezzi e metodi di pagamento.

24. Il Professionista ha creato e gestisce sia siti "monodedicati" – relativi alla promozione e vendita dei servizi di trasporto relativi ad un'unica compagnia di navigazione, quale quello qui attenzionato di [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) - sia siti cd. "comparatori" (quali quelli, qui attenzionati, di [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.traghetti-grecia.it](http://www.traghetti-grecia.it) e [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it)) che consentono agli utenti di organizzare un viaggio verificando e mettendo a confronto rotte e offerte commerciali differenti come proposte, al contempo, da molteplici vettori marittimi.

25. Nell'arco temporale decorrente dal 2019 e sino al giugno del 2021, la Società ha sottoscritto distinti accordi di intermediazione per la vendita di biglietti di trasporto marittimo passeggeri con [50-100] compagnie di navigazione<sup>25</sup>: da alcuni di tali contratti<sup>26</sup>, emerge, tra altro, che per il complesso delle attività commerciali (*in primis* prenotazioni e biglietti) svolte per conto della compagnia di navigazione, a Prenotazioni<sup>24</sup> spetta una provvigione variabile [5-15%] del totale delle transazioni concluse tramite l'Agenzia e regolarmente eseguite dal cliente<sup>27</sup>. Annualmente, mediante un *addendum* al contratto originario, vengono rinegoziate tra le parti ed aggiornate le commissioni spettanti all'agenzia *on line*<sup>28</sup>.

26. Il valore economico delle commissioni complessivamente erogate a Prenotazioni<sup>24</sup> dai vari Vettori convenzionati per l'attività di intermediazione di vendita biglietti, nel periodo dal 2019 e sino al giugno del 2021, è pari a quasi [10-20] milioni di euro<sup>29</sup>, [1-5] dei quali erogati dalla sola compagnia Tirrenia<sup>30</sup>.

27. Il numero dei biglietti venduti da Prenotazioni<sup>24</sup>, per conto delle varie compagnie intermedie, dal 2019 al primo semestre 2021 è di [1-2 milioni], pari, in valore complessivo, a oltre [100-200] milioni di euro. Per conto della sola compagnia Tirrenia, nel medesimo periodo, Prenotazioni<sup>24</sup> ha venduto n. [100.000-300.000] biglietti pari, in valore, a oltre [25-45] milioni di euro<sup>31</sup>.

### In merito alle distinte condotte

28. La condotta *sub A*) (*attività di promozione e vendita online di titoli di viaggio tramite siti connotati da sostanziale omonimia con i siti internet ufficiali delle compagnie di navigazione di cui Prenotazioni<sup>24</sup> è rivenditore*) riguarda il sito [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) mediante il quale la Società svolge attività di promozione e vendita di servizi di trasporto per conto della compagnia di navigazione Tirrenia. A tale scopo, il Professionista risulta aver conformato il sito *web* in questione utilizzando – fin dal dominio e sulla *homepage* – denominazione, immagini, richiami e impostazione grafici del tutto analoghi a quelli del Vettore convenzionato - tali da ingenerare nel consumatore la convinzione di trovarsi sul sito ufficiale della medesima compagnia di navigazione. In particolare, nella *homepage* è risultata in grande evidenza la denominazione della compagnia intermediata, evocata anche con immagini della relativa flotta, mentre la circostanza che il sito sia, in realtà, "a cura di Prenotazioni<sup>24</sup>", è resa con caratteri estremamente ridotti e senza l'utilizzo di alcuna enfasi grafica (cfr. immagine 1)<sup>32</sup>.

---

<sup>23</sup> [Doc del 02.12.2021, prot. n. 90117.]

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>24</sup> [Omissis] (cfr. verbale di audizione in data 6 ottobre 2021; allegato al doc. dell'8 ottobre 2021, prot. n. 77179).

<sup>25</sup> [Allegato R2 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 707842. Nella lista sono ricomprese anche Vettori di caratura internazionale e nazionale come [omissis]. Inoltre, si evince che il numero delle compagnie con cui Prenotazioni<sup>24</sup> ha costituito accordi commerciali per la rivendita dei biglietti di trasporto è progressivamente aumentato: dai [10-100] in atto nel 2019, ai [10-100] in atto nel 2020 e fino agli attuali è [10-100] (cfr. allegato R6 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70842).]

<sup>26</sup> [Cfr. allegato R3 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70744.]

<sup>27</sup> [Al netto di IVA, tasse portuali ed altri diritti/oneri eventualmente individuati dal singolo Vettore. Alcune compagnie di navigazione riconoscono commissioni aggiuntive al raggiungimento di individuati tetti di vendite (cfr. rinnovo del [omissis] dell'accordo con [omissis], pag. 1 - doc. R3 allegato alla comunicazione giunta il 13 settembre 2021, prot. n. 70842)]

<sup>28</sup> [Verbale di audizione in data 6 ottobre 2021, pag. 2.]

<sup>29</sup> [Cfr. allegato R5 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70842.]

<sup>30</sup> [Cfr. Doc. del 12 ottobre 2021, prot. n. 77800.]

<sup>31</sup> [Allegato R6 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70842; allegato a doc. dell'8 ottobre 2021, prot. n. 77179.]

<sup>32</sup> [Rilevazione d'ufficio in data 28 giugno 2021.]

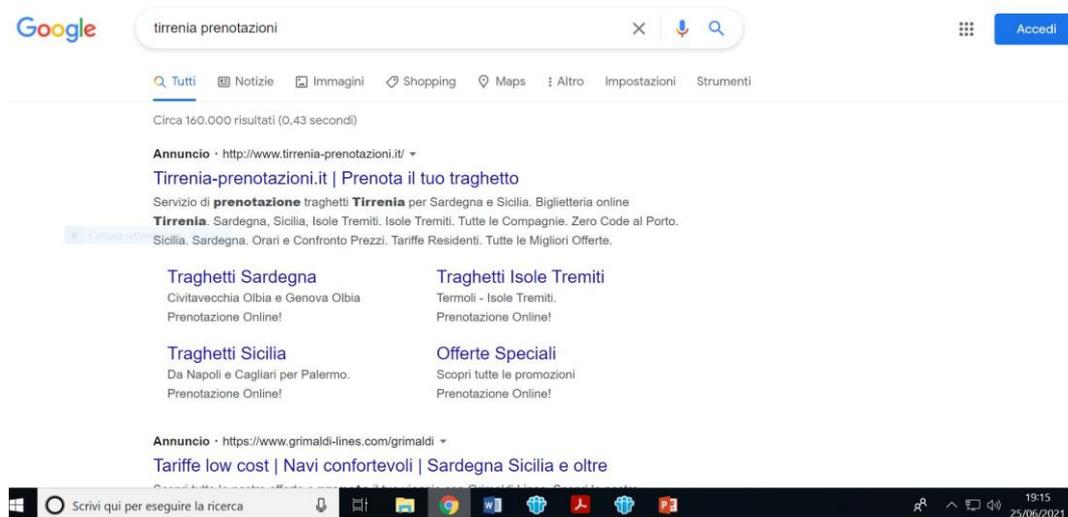
## Immagine n. 1



Benvenuto su Tirrenia-prenotazioni.it

29. In base a verifiche d'ufficio (cfr. immagine 2)<sup>33</sup>, e come ammesso dal Professionista stesso<sup>34</sup>, effettuando una ricerca per prenotazioni Tirrenia, il sito [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) è risultato ai primi posti nel *ranking* Google in conseguenza della scelta di Prenotazioni24 di "*<<investire>> al fine dei guadagnare posizioni*" in tale *ranking*.

## Immagine n. 2



30. Riguardo alla condotta *sub B*) (*prospettazione incompleta del costo complessivo dei titoli di viaggio*) Prenotazioni24 risulta aver prospettato al consumatore le informazioni riguardanti l'esborso integrale ed effettivo derivante dalla transazione proposta, durante il *booking on line* sui siti [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) soltanto nella fase di riepilogo dell'acquisto, laddove emerge, per la prima volta, l'addebito di ulteriori "*diritti di prenotazione*" - di non trascurabile importo - con conseguente aumento del prezzo finale rispetto a quello già considerato al momento della selezione della rotta e della tipologia di biglietto (*standard, poltrona, cabina*). Nello specifico, dopo aver selezionato la tratta di interesse, all'utente viene offerta la possibilità di scegliere tra varie tipologie di biglietto a ciascuna delle quali corrisponde un prezzo individuato. Dopo la selezione della tariffa, si accede alla fase successiva in cui viene dapprima comunicato il costo "Totale" del biglietto, che risulta scorporato in due voci distinte ("poltrona" e "tasse e supplementi") in precedenza non evidenziate e solo dopo (all'interno del "Riepilogo

<sup>33</sup> [Rilevazione d'ufficio in data 25 giugno 2021.]

<sup>34</sup> [Doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 707842, pag. 19.]

prezzi”) al consumatore vengono ulteriormente – ed ex novo – prospettati i “diritti di prenotazione” pretesi dal Professionista per la transazione *on line* (cfr. immagini nn. 3 e 4) <sup>35</sup>.

### Immagine n. 3

The screenshot shows the flight booking interface for Tirrenia. It displays two flight options for the route Civitavecchia - Olbia on 31/07/2021. The first flight departs at 08:30 and arrives at 14:00, with a price of €135 for a seat in the cabin. The second flight departs at 23:00 and arrives at 06:00, with a price of €149 for a seat in the cabin. The interface also shows the return flight options for Olbia - Civitavecchia on 07/08/2021. The first return flight departs at 13:00 and arrives at 19:00, with a price of €74 for a standard seat. The second return flight departs at 23:00 and arrives at 06:00, with a price of €100 for a seat in the cabin. The interface includes navigation buttons for 'INDIETRO' and 'AVANTI'.

### Immagine n. 4

The screenshot shows the Tirrenia Prenotazioni website. It displays the flight details for the route Civitavecchia > Olbia and Olbia > Civitavecchia. The flight details include the departure and arrival times, the airline (Tirrenia), and the price for the flight. The price breakdown shows the total price for the flight, including taxes and supplements. The total price for the flight is €134.63 for the outbound flight and €100.39 for the return flight. The price breakdown also includes the price of the ticket, the price of the flight, the price of the reservation, and the price of the insurance. The total price for the reservation is €270.32.

RIEPILOGO PREZZI	
Prezzo del biglietto di andata	134,63 €
Prezzo del biglietto di ritorno	100,39 €
Costo di prenotazione	20,00 €
Assicurazione	15,30 €
<b>PREZZO TOTALE *</b>	<b>270,32 €</b>

**31.** In base a quanto riportato dalla Società, l’ammontare complessivo dei diritti di prenotazione incassati da Prenotazioni24 nel periodo dal gennaio 2019 al giugno del 2021 è stato pari a oltre [omissis] milioni di euro, dei quali oltre [omissis] milioni realizzati nelle transazioni concluse mediante i siti [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it) e [www.traghettingrecia.it](http://www.traghettingrecia.it) <sup>36</sup>.

**32.** Con riguardo alla condotta *sub C)*, è risultato che Prenotazioni24 ha prospettato in modalità già preflaggata - durante il *booking on line* sui siti [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it) e

<sup>35</sup> [Rilevazioni d’ufficio in data 28 giugno 2021 dal sito [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it).]

<sup>36</sup> [Cfr. verbale di audizione in data 6 ottobre 2021, pag. 3, e doc. del 13 ottobre 2021, prot. n. 77993.]

www.traghettilines.it – il servizio opzionale relativo all’“Assicurazione” in caso di annullamento volontario del viaggio da parte del passeggero (cfr. immagine n. 5)<sup>37</sup>.

### Immagine n. 5

RIEPILOGO PREZZI	
Prezzo del biglietto di andata	134,63 €
Prezzo del biglietto di ritorno	100,39 €
Diritti di prenotazione	20,00 €
Assicurazione	15,30 €
<b>PREZZO TOTALE *</b>	<b>270,32 €</b>

\* Miglior prezzo del momento. Affrettati a confermare la tua prenotazione: disponibilità e tariffe possono cambiare in qualsiasi momento.

**ASSICURAZIONE**

Per tutelarti contro eventuali imprevisti, nel tuo preventivo abbiamo incluso l'assicurazione, così, nel caso tu sia costretto ad annullare il viaggio, ti rimborsiamo l'intero prezzo pagato, con deduzione del solo 10% di franchigia.  
Costo assicurazione 15,30 € totali.  
Leggi condizioni

sì, voglio assicurarmi e accetto le condizioni della polizza

no, non desidero assicurarmi

**DONAZIONE**

Traghettilines è Azienda Sociale a sostegno del progetto Gold for Kids di Fondazione Umberto  
Mantovani. Un'azienda del gruppo che sostiene gli obiettivi di crescita, di sviluppo e di sostenibilità di gruppo.

33. In base a quanto dichiarato dalla Società, nel periodo dal 2019 al 2021, la percentuale di consumatori che non ha provveduto ad eliminare il *pre-flag* è stata pari al [10-100%] rispetto a quella di chi, nel medesimo periodo, ha concluso una transazione tramite i siti del Professionista<sup>38</sup>; inoltre, il numero di biglietti venduti in abbinamento all’assicurazione tramite i siti di Prenotazione24 ammonta a complessivi [500.000-1.000.000]<sup>39</sup>.

34. Riguardo alla condotta *sub D*), risulta che Prenotazioni24 ha previsto l’addebito, nel corso del *booking on line* sui siti *internet* [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghettilines-sardegna.it](http://www.traghettilines-sardegna.it) e [www.traghettilines-grecia.it](http://www.traghettilines-grecia.it), di una commissione - di variabile importo – sul totale dell’acquisto ivi effettuato, in caso di opzione dello strumento di pagamento *PayPal* (cfr. immagine n. 6 )<sup>40</sup>:

### Immagine n. 6

<sup>37</sup> [Rilevazione d’ufficio in data 28 giugno 2021 dal sito [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it).]

<sup>38</sup> [Doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pag. 13).]

<sup>39</sup> [Cfr. Allegato R8 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70842.]

<sup>40</sup> [Rilevazione d’ufficio in data 28 giugno 2021 dal sito [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it).]

Utilizza gli stessi dati del viaggio di andata:  Sì  No

**FATTURA**  
Desideri la fattura?  Sì  No

**METODI DI PAGAMENTO**  
Selezionare una forma di pagamento tra quelle proposte di seguito:

Carta di credito Conferma Immediata!

Numero Carta:  Titolare Della Carta:  Scadenza:  Anno:  CVC:

Con il tuo account PayPal (+5,41 €) Conferma Immediata! ←

In contanti nei punti mooney by SialPay **Navità Esclusiva!**

con Satispay Conferma Immediata!

Bonifico bancario

Bollettino postale / Postagio

Per una conferma immediata scegli il pagamento con Carta di Credito o PayPal. In alternativa è possibile effettuare il saldo tramite bonifico bancario, bollettino postale, postagio o contanti.

**REGOLAMENTO E CONDIZIONI DI TRASPORTO**  
 dichiaro di aver preso visione e accettato il regolamento e le condizioni di vendita di TraghettiLines e delle compagnie di navigazione scelte ←

**PRIVACY**  
Acconto all'utilizzo dei dati personali per gli scopi consentiti dalla legge ed esplicitati nella Vostra Informativa in materia di Privacy e accetto espressamente i punti 3, 4, 5 e 5.7 dell'informativa.

**35.** In base a quanto dichiarato dal Professionista, l'accordo in vigore con PayPal fino ad agosto 2021 prevedeva una commissione di importo particolarmente elevato interamente retrocessa da Prenotazioni24 alla multinazionale dei pagamenti.

**36.** Inoltre, il numero di transazioni concluse sui suddetti quattro siti *internet* mediante il mezzo di pagamento *Paypal*, nel periodo compreso tra giugno 2019 e il primo semestre 2021, è stato pari a [50.000-100.000]<sup>41</sup>.

**37.** Riguardo alla condotta *sub E*), emerge che Prenotazioni24 ha garantito l'accessibilità delle proprie Condizioni generali di vendita - sui siti *www.traghettilines.it*, *www.tirrenia-prenotazioni.it*, *www.traghetti-sardegna.it* e *www.traghetti-grecia.it* - soltanto nel corso della procedura di acquisto *on line*, in calce alla pagina web del pagamento; inoltre, nel corso del *booking* sui siti *www.traghettilines.it* e *www.tirrenia-prenotazioni.it*, la casella relativa alla presa visione di tali condizioni generali di vendita è risultata preselezionata, in modo da consentire in via immediata il pagamento, indipendentemente dalla circostanza - e già prima - che il consumatore eserciti il diritto di conoscere le caratteristiche del contratto a cui sta aderendo (cfr. precedente immagine n. 6).

**38.** Riguardo alla condotta *sub F*), è risultato che in tutti e quattro i siti *internet* riferibili al Professionista (*www.traghettilines.it*, *www.tirrenia-prenotazioni.it*, *www.traghetti-sardegna.it* e *www.traghetti-grecia.it*), Prenotazioni24 ha previsto, in seno al paragrafo dedicato delle proprie *condizioni generali di vendita*, che "Eventuali controversie sono regolate dalla legge italiana e sono devolute alla competenza del Giudice del Foro di Livorno".

### 3) Le argomentazioni difensive del Professionista

**39.** Il professionista ha svolto svariate osservazioni e argomentazioni difensive nel corso dell'istruttoria - attinenti sia a questioni procedurali che al merito delle pratiche contestate - che qui di seguito si ripropongono in estrema sintesi<sup>42</sup>:

**40.** In via preliminare, il Professionista eccepisce la "tardività" dell'avvio del presente procedimento posto che, in base alla presenza agli atti di due segnalazioni risalenti al 2019, l'Autorità avrebbe avuto già all'epoca "tutti gli elementi essenziali a tratteggiare gli elementi-base del presunto illecito". Siffatto "ritardo" sarebbe "incompatibile con i principi di celerità del procedimento amministrativo e di certezza del diritto" e altresì foriero di "pregiudizi sulla posizione del professionista sottoposto al procedimento" poiché la Società, già allora, "avrebbe potuto rimuovere prontamente i profili di ipotetica scorrettezza delle condotte contestate in caso di tempestiva comunicazione delle perplessità nutrite dagli Uffici".

<sup>41</sup> [Cfr. Allegato R10 al doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70842 e l'allegato al doc. dell'8 ottobre 2021, prot. n. 77179.]

<sup>42</sup> [Doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584; verbale di audizione del Professionista in data 6 ottobre 2021; doc. del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117.]

**41.** L'avvio del procedimento solo nei confronti di Prenotazioni24 sortirebbe effetti discriminatori per la Società – con riguardo all'impossibilità di competere efficacemente e al danno di immagine conseguenti all'eventuale sanzione – in un settore di mercato (quello delle agenzie *web*) popolato da molteplici operatori che, a dire del Professionista, porrebbero in essere le medesime condotte qui contestate, in ossequio a "prassi" consolidate e ampiamente diffuse<sup>43</sup>. La Società riporterebbe l'impressione secondo cui l'"insieme delle denunce da cui è scaturito l'odierno procedimento siano attribuibili non già a singoli consumatori (come di norma accade in casi analoghi), ma a mani ben più esperte e competenti sotto il profilo giuridico" e, pertanto, insiste per la sospensione del presente procedimento e, di contro, per l'estensione dell'indagine anche nei riguardi di altri Professionisti congeneri, a partire da quelli specificamente individuati nelle stesse memorie.

**42.** Nel merito delle singole condotte, il Professionista rileva quanto di seguito specificato.

**43.** Con riferimento alla condotta *sub A*), viene contestata la natura "civetta" del sito *www.tirrenia-prenotazioni.it*, in particolare escludendo che le caratteristiche grafiche oggetto di avvio fossero tali da confondere i consumatori in merito all'identità del Professionista contraente: a parte la presenza – seppur a caratteri ridottissimi – della dicitura "Agenzia autorizzata Tirrenia" accanto alla denominazione dell'agenzia, il consumatore avrebbe potuto agevolmente conoscere il Professionista semplicemente cliccando sulla sezione *web* denominata "chi siamo".

**44.** La costituzione del sito *www.tirrenia-prenotazioni.it* sarebbe avvenuta "in funzione del rapporto commerciale in essere con la compagnia di navigazione", in base al quale l'impiego del nome "Tirrenia" rappresenterebbe "un elemento essenziale per la buona riuscita del progetto", per il raggiungimento dei rispettivi interessi economici<sup>44</sup>. Secondo il professionista, alcune pronunce della giurisprudenza di merito, avrebbero ritenuto legittimo l'uso di marchi di compagnie di trasporto da parte dei siti comparatori, anche in assenza di accordo commerciale tra le due società<sup>45</sup>.

**45.** Il fatto che una parte rilevante dei ricavi di Prenotazioni24 sia attribuibile all'intermediazione nella vendita dei biglietti di Tirrenia non avrebbe alcuna connessione né rileverebbe a sostegno della natura di "sito civetta" di *www.tirrenia-prenotazioni.it* poiché Tirrenia sarebbe "la principale e più importante compagnia partner di Prenotazioni24, in considerazione del numero di rotte esercite nel Mediterraneo e dell'offerta che essa è in grado di proporre ai consumatori"<sup>46</sup>.

**46.** Infine, il fatto che il sito *www.tirrenia-prenotazioni.it* compaia ai primi posti nel *ranking* Google (quando si effettua una *query* su "Tirrenia" sul noto motore di ricerca) sarebbe una "scelta commerciale perfettamente legittima" e altre sì "pro-concorrenziale".

**47.** In merito alla condotta *sub B*), secondo il Professionista, la rappresentazione dei diritti di prenotazione in una fase avanzata del processo d'acquisto sarebbe prassi "ineludibile" nel corso del *booking* (dipendendo l'importo di tali voci di costo dalle scelte effettuate dal cliente), nonché ampiamente diffusa tra gli operatori del settore.

**48.** Inoltre, poiché "oltre il 95% degli utenti" che accedono ai siti in questione li utilizzerebbero per mera informazione e "non giungerebbero neppure alla conclusione del processo di prenotazione", in concreto tale pratica non arrecherebbe alcun danno se non a coloro che giungessero volontariamente fino alla fine del processo di acquisto<sup>47</sup>.

**49.** La condotta *sub C*) sarebbe "distante" e meno grave rispetto ad analoghi interventi dell'Autorità<sup>48</sup>, sostanzialmente a causa dell'agevole possibilità di "deselezione" del servizio aggiuntivo offerto in seno ai siti *internet* di Prenotazioni24<sup>49</sup>.

**50.** La circostanza che, nel periodo oggetto di indagine, il [10-100%] dei clienti non abbia deselezionato la casella dell'assicurazione per annullamento volontario del viaggio nel corso del *booking*, sarebbe indicativa di una scelta commerciale "del tutto consapevole" da parte dei consumatori, condizionata prevalentemente da fattori esterni (come, ad esempio, l'andamento "stagionale" delle prenotazioni o la distanza tra le date di acquisto del biglietto e di

---

<sup>43</sup> [Cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pagg. 7 – 12).]

<sup>44</sup> [Secondo quanto dichiarato da Prenotazioni24, l'accordo col Vettore "risponde principalmente ad un interesse economico della stessa compagnia di navigazione che, grazie ai servizi offerti dal sito in questione moltiplica la propria visibilità e le occasioni di contatto con gli utenti, indipendentemente, dal fatto che questi contatti conducano ad una prenotazione da parte dell'utente, generando profitti anche per Prenotazioni24" (doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584, pag. 17).]

<sup>45</sup> [Secondo quanto dichiarato da Prenotazioni24, "come la giurisprudenza italiana ha da tempo chiarito, l'attività di *screen scraping* consiste essenzialmente nel consentire all'utente di accedere alle tariffe praticate dalle singole compagnie senza dover visitare tutti i loro siti; e comprende il diritto del sito di comparazione di utilizzare i brand dei vettori senza che sia necessario un esplicito consenso da parte di questi e senza che dal suddetto utilizzo possa inferirsi alcuna violazione della normativa applicabile".]

<sup>46</sup> [Cfr. doc. del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117 (pag. 8).]

<sup>47</sup> [Cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pagg. 20 – 22).]

<sup>48</sup> [Come ad es., "la tradizionale <<attivazione automatica di servizi aggiuntivi>>" nel settore della telefonia.]

<sup>49</sup> [Cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584, pagg. 22-23: "nel caso di specie (i) la possibilità di disattivare il servizio è spiegata in modo molto diretto, chiaro ed esauritivo; (ii) la disattivazione risulta molto semplice e immediata, trattandosi semplicemente di deselezionare una casella; (iii) il box è posto subito prima della schermata che consente di finalizzare l'acquisto, ossia in un 'momento' nel quale l'attenzione del cliente si presume naturalmente essere massima; (iv) tutto ciò, a fronte di un consumatore particolarmente esperto e capace, come quello che utilizza i comparatori online. In questo scenario, è persino legittimo dubitare che l'esercizio richiesto al cliente possa correttamente definirsi come 'meccanismo di opt-out', e quindi assumere un qualsivoglia rilievo in considerazione del disposto dell'art. 65 del Codice del Consumo".]

viaggio)<sup>50</sup> e non, invece, dalla specifica conformazione dei siti di ricerca e acquisto del Professionista. Il Professionista aggiunge che il consumatore medio che accede e completa transazioni commerciali sui siti comparatori "è per definizione particolarmente esperto ed evoluto", "s sofisticato e attento" e, pertanto, sostanzialmente indenne da condizionamenti oltre che in grado di sfruttare a proprio esclusivo vantaggio, e non solo per l'acquisto, le informazioni ivi acquisibili<sup>51</sup>.

**51.** Per quanto attiene alla condotta sub D), l'applicazione di una fee al cliente in caso di utilizzo del predetto mezzo di pagamento è frutto di una scelta imprenditoriale di Prenotazioni24 mirata ad offrire al pubblico un servizio "ricco di opzioni alternative" nell'ottica di garantire all'impresa maggiore competitività nel settore<sup>52</sup>; tale scelta avrebbe carattere oneroso per la Società, solo parzialmente compensato dal "contributo" richiesto al passeggero<sup>53</sup> e, in ogni caso, non sarebbe fonte di ricavi specifici.

**52.** Prenotazioni24 rimarca che tale condotta sarebbe comunque adottata oltre che da altri operatori concorrenti anche per i pagamenti nei confronti delle pubbliche amministrazioni.

**53.** Dal punto di vista giuridico, il Professionista – sebbene consapevole del diverso e reiterato orientamento interpretativo dell'Autorità circa l'applicazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo<sup>54</sup> – oppone che la prescrizione di cui al secondo periodo del primo comma ("Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del d. lgs. 27.01.2010, n. 11, i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti ovvero, nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista") trovi ancoraggio nel considerando 54 della Direttiva 2011/83/UE<sup>55</sup> e, pertanto, ritiene che con il suddetto inciso il legislatore italiano abbia inteso riferirsi ai casi "nei quali è il professionista a farsi carico della commissione richiesta dalla società di pagamento". Tale prescrizione, infatti, consentirebbe all'impresa "di richiedere una commissione ai clienti che usino un certo strumento di pagamento, alla (sola) condizione che l'importo di tale contributo resti al di sotto delle spese sostenute dal professionista; ossia, esattamente quel che accade nel caso di specie".

**54.** La condotta sub E), secondo Prenotazioni24 – limitata ai siti [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) – sostanzierebbe una "prassi del tutto innocua nonché ampiamente diffusa nel settore"<sup>56</sup> che non avrebbe "prodotto alcun effetto concreto a danno dei clienti"<sup>57</sup>.

**55.** Infine, la condotta sub F) non avrebbe in pratica "avuto alcun effetto, non essendo mai stata applicata" nei confronti di alcun cliente<sup>58</sup>.

**56.** Prenotazioni24 conclude ravvisando l'impossibilità di irrogare una sanzione a chiusura del procedimento in esame a meno che non fosse "puramente simbolica": ciò in ragione, in particolare, dell'"ingiustificata durata della fase preistruttoria", del comportamento osservato dalla società nel corso dell'indagine (di ampia collaborazione e inteso alla pronta rimozione delle criticità contestate), nonché del fatto che le condotte all'esame "rappresentano, in più di un caso, vere e proprie prassi del settore, considerate legittime da tutti coloro che vi operano"<sup>59</sup>.

---

<sup>50</sup> [Il Professionista dichiara, altresì, che in epoca pre-pandemica la rinuncia all'assicurazione era significativamente maggiore del 50% (Cfr. doc. del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117, pag. 9).]

<sup>51</sup> [Nel tempo, secondo il Professionista, sarebbe emersa "una nuova categoria di consumatori che sa utilizzare perfettamente lo strumento di internet, è in grado di leggere le informazioni riportate sui siti ed elaborarle a proprio esclusivo vantaggio, e non esita a sfruttare - a titolo del tutto gratuito - le informazioni ottenute durante la navigazione, utilizzando le stesse ad es. a fini meramente conoscitivi o per disegnare un'ipotesi di viaggio da acquistare altrove e in altro momento, in una sorta di free riding a danno di chi sostiene i costi necessari per offrire il servizio di comparazione e gestione del sito". Cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pagg. 12-13).]

<sup>52</sup> [Cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pagg. 24 e ss.).]

<sup>53</sup> [L'accordo con Paypal in vigore sino allo scorso mese di agosto, infatti, prevedeva una commissione di importo particolarmente elevato interamente retrocessa da Prenotazioni24 alla multinazionale dei pagamenti, e compensata solo in parte dal <<contributo>> richiesto al cliente in caso di pagamento tramite Paypal".]

<sup>54</sup> [Il Professionista cita il provvedimento del 30.3.2017 nel caso PS10416 - GDF SUEZ-SISTEMI DI PAGAMENTO nonché il provvedimento del 1.12.2020 nel caso PS11637 - HW1 - COMMISSIONE PAGAMENTO SU CARTA DI CREDITO.]

<sup>55</sup> [Secondo cui "Ai professionisti dovrebbe in ogni caso essere vietato di imporre ai consumatori commissioni che superano il costo sostenuto dal professionista per l'uso di un dato mezzo di pagamento".]

<sup>56</sup> [Cfr. doc. del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117, pag. 10.]

<sup>57</sup> [Cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pag. 28).]

<sup>58</sup> [Il Professionista dichiara, altresì, che "in uno dei soli 3 casi in cui è stata convenuta da un consumatore, la società si è costituita nel giudizio intentato dinanzi ad un tribunale tedesco e negli altri due casi si è costituita presso il domicilio del cliente" (Cfr., ad es, doc. del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117, pag. 10).]

<sup>59</sup> [Il Professionista aggiunge che "In questo senso, il caso in esame rappresenta un 'caso-pilota', che giustifica semmai un semplice ammonimento che, nella denegata ipotesi di conferma dell'infrazione contestata, non potrebbe che risolversi nell'applicazione di una sanzione puramente simbolica e priva di qualsivoglia portata afflittiva". (Cfr. doc. del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117, pag. 11).]

#### **4) Le modifiche alle condotte adottate dal Professionista nel corso dell'istruttoria**

**57.** Nel corso dell'istruttoria<sup>60</sup> Prenotazioni24 ha posto in essere progressivi interventi in seno ai quattro siti *internet* in esame (nella relativa *homepage*, in specifiche sezioni informative, in seno alle Condizioni Generali di Vendita praticate, nella procedura di *booking on line* ivi accessibile) direttamente incidenti sulle varie condotte contestate nella comunicazione di avvio, come di seguito, sintetizzati.

##### **Sul sito [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it)**

**58.** Dal 16 agosto 2021, sono state aumentate le dimensioni della dicitura "a cura di Prenotazioni24" già presente sulla *homepage* del medesimo sito e ridotte, al contempo, quelle della denominazione della compagnia "intermediata" Tirrenia. Dal 17 settembre 2021 sono state introdotte anche nuove modifiche grafiche, quali: a) enfasi cromatica e dimensionale al *brand* del professionista e all'annessa dicitura "Agenzia rivenditrice Autorizzata Tirrenia", b) accentuazione delle differenze con il logo ufficiale di "Tirrenia"; c) revisione di tutto il materiale grafico e fotografico nonché dei testi già ivi presenti (in particolare, eliminando le foto della flotta Tirrenia e precisando che si tratta di sito gestito dall'Agenzia).

##### **Sui siti *internet* [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it)**

**59.** Dal 13 agosto 2021, il Professionista ha eliminato la preselezione automatica delle Condizioni Generali di Vendita e il relativo *box* è stato riposizionato all'interno della pagina *web* in modo da comparire comunque prima della sezione dedicata alla scelta del metodo di pagamento, dimodoché l'utente non possa procedere con l'acquisto del biglietto senza aver prima spuntato il riquadro in corrispondenza delle Condizioni Generali di Vendita;

##### **Su tutte e quattro i siti *internet* oggetto di procedimento ([www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it))**

**60.** Dal 13 agosto 2021, il *box* contenente le Condizioni Generali di Vendita, nell'ambito del *booking on line*, è stato riposizionato all'interno della pagina *web*, in modo da comparire prima del *box* dedicato alla scelta del metodo di pagamento, imponendo così al cliente che intenda procedere con la prenotazione di confermare con una spunta la circostanza di aver letto le medesime condizioni prima di procedere con l'acquisto del biglietto.

**61.** Dal 13 agosto 2021, è stata eliminata la commissione già prevista in caso di opzione del cliente di pagamento *on line* mediante Paypal.

**62.** Dal 20 agosto 2021, il Professionista ha sostituito la preesistente clausola delle proprie CGV con la seguente: "Eventuali controversie sono regolamentate dalla Legge italiana e sono devolute alla competenza del giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello stato italiano. In caso di controversie con soggetti IVA fruitori del servizio sarà competente il giudice del Foro di Livorno". Dal 13 ottobre 2021, la medesima clausola è stata ulteriormente modificata nel seguente testo: "Per qualsiasi controversia avente origine dall'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto il foro competente è quello di Livorno. Nel caso di passeggero che riveste la qualifica di consumatore ai sensi della normativa italiana vigente, sarà esclusivamente competente il foro di residenza o domicilio dello stesso, se domiciliato o residente in Italia".

**63.** Dal 17 settembre 2021, il Professionista ha provveduto a eliminare la pre-selezione della casella relativa all'acquisto della copertura assicurativa durante il *booking on line*.

**64.** Dal 30 settembre 2021, i diritti di prenotazione vengono menzionati anticipatamente e inclusi nella pagina *web* di confronto prezzi, nel corso del *booking on line*.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**65.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse anche attraverso strumenti di telecomunicazione, in data 3 dicembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche AgCom), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo<sup>61</sup>.

**66.** Con comunicazione giunta il 30 dicembre 2021<sup>62</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le condotte descritte a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza delle medesime pratiche in contestazione. Dopo aver rilevato, in generale, il progressivo incremento dell'utilizzo quotidiano di *Internet* tra la popolazione italiana anche per l'acquisto di beni e servizi<sup>63</sup>, l'AgCom ha ritenuto che tale strumento di comunicazione, impiegato nel caso di specie, risulta "idoneo a determinare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel

<sup>60</sup> [Cfr. doc. del 31 agosto 2021, prot. n. 67728; doc del 13 settembre 2021, prot. n. 70584; doc del 13 settembre 2021, prot. n. 70744; verbale di audizione in data 6 ottobre 2021; doc. del 13 ottobre 2021, prot. n. 77993.]

<sup>61</sup> [Doc. in pari data 03.12.2021, prot. n. 90441 e n. 90444.]

<sup>62</sup> [Doc. prot. n. 96435.]

<sup>63</sup> [L'AgCom ha "rilevato che l'utilizzo quotidiano di Internet tra la popolazione italiana è in costante crescita così come il numero di persone che, attraverso tale mezzo di comunicazione, hanno effettuato acquisti on line, che passa dal 56,4% nel 2019 al 60,2% nel 2020, avuto riguardo agli utenti Internet con più di 14 anni (Istat, indagine <<Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana - parte generale>>, anni 2019 e 2020) e che, quindi, Internet ha assunto una valenza sempre maggiore per i cittadini nell'attività di acquisto di beni e servizi" (pag. 2 del parere).]

sito del Professionista, 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”.

Pertanto, detta Autorità ha concluso che, “allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione” delle condotte oggetto di parere.

## V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

**67.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano il settore del trasporto marittimo passeggeri, in data 3 dicembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, anche “ART”), a i sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014<sup>64</sup>.

**68.** Con parere pervenuto il 23 dicembre 2021<sup>65</sup>, l'ART precisa che le pratiche in esame non afferiscono a fattispecie contemplate dagli atti regolatori adottati in materia dalla stessa Autorità e, pertanto, con il rilascio del medesimo parere si “intende fornire elementi di contesto volti all'individuazione delle disposizioni afferenti al proprio ambito di competenza che possano fungere da parametri normativi di riferimento ai fini della valutazione delle condotte contestate, nonché degli standard di diligenza richiesta ad un professionista del settore”.

**69.** L'Autorità di vigilanza sul settore viene quindi al merito delle pratiche commerciali contestate, dopo aver richiamato alcune disposizioni rilevanti del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne<sup>66</sup> - rispetto al quale ART è investita di specifiche funzioni di vigilanza.

**70.** Quanto alla condotta sub A), viene richiamata - con particolare riguardo all'intermediario nell'attività di vendita dei biglietti - la necessità di informare in modo trasparente la clientela in merito all'identificazione corretta della controparte contrattuale nonché di predisporre adeguati canali di contatto per consentire il tempestivo e agevole esercizio dei diritti del passeggero, soprattutto in caso di ritardo/cancellazione del trasporto<sup>67</sup>. La condotta sub A), pertanto, “potrebbe contribuire a rendere maggiormente difficoltoso, da parte dei passeggeri, l'esercizio dei diritti sanciti dal Regolamento” comunitario.

**71.** In relazione alla condotta sub B), secondo ART sarebbe “auspicabile, infatti, che il passeggero sia pienamente consapevole della presenza di voci di costo addebitate, per il mero servizio di intermediazione, da soggetti diversi dal vettore, che non formano parte degli importi che lo stesso vettore è tenuto a rimborsare o a includere nella base di calcolo della compensazione economica”. Ciò anche in ragione del diritto alle forme alternative di ristoro previste dal Regolamento comunitario a beneficio dei consumatori eventualmente incisi da ritardo/soppressione della corsa.

**72.** Quanto alla condotta sub E)<sup>68</sup>, siccome il passeggero è la parte più debole del contratto di trasporto, ART ritiene che debba essergli garantito almeno un livello minimo di protezione: sotto tale aspetto, “la non immediata accessibilità delle condizioni generali di vendita potrebbe contribuire, infatti, ad aumentare la condizione di asimmetria informativa nella quale tipicamente la parte debole del contratto si trova” ed altresì “comprimere ulteriormente la possibilità, per il passeggero stesso, di comprendere esattamente il ruolo dell'intermediario (nella fattispecie, Prenotazioni24) rispetto alla controparte contrattuale che svolgerà il servizio”.

**73.** Con riguardo, infine, alla condotta sub F), ART sottolinea l'importanza che venga resa correttamente l'indicazione sul foro competente per le controversie in vista della possibilità concreta di esercizio delle azioni risarcitorie spettanti al passeggero, in base all'ordinamento nazionale, soprattutto in ipotesi di responsabilità dell'intermediario nella diffusione di tempestive ed adeguate informazioni in merito ai ritardi/soppressioni nell'erogazione del trasporto.

---

<sup>64</sup> [Docc. in pari data 03.12.2021, prott. nn. 90431 e 90438 ]

<sup>65</sup> [Doc. del 23 dicembre 2021, prot. n. 95312.]

<sup>66</sup> [ART richiama, anzitutto, le norme a fondamento delle proprie competenze e del potere di intervento nel settore, tra altri, del trasporto marittimo ed in particolare, il Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004. In base al considerando 1) “l'azione dell'Unione nel settore del trasporto marittimo e delle vie navigabili interne dovrebbe essere rivolta, fra l'altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, simile a quella offerta da altri modi di trasporto. Inoltre, andrebbero tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale”; secondo il considerando 2) “Poiché il passeggero che viaggia via mare e per vie navigabili interne è la parte più debole nel contratto di trasporto, è opportuno garantire a tutti i detti passeggeri un livello minimo di protezione. Nulla dovrebbe impedire ai vettori di offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli di quelle fissate nel presente regolamento”. ART richiama, altresì, alcuni articoli del medesimo Regolamento comunitario, in particolare art. 4 (“Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie”), paragrafo 2; art. 5 (“Altre parti di fatto”); art. 7 (“Diritto al trasporto”) e 8 (“Eccezioni e condizioni speciali”), relativi ai diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta; art. 6 (“Irrinunciabilità”) secondo cui diritti e obblighi stabiliti dal medesimo regolamento non possono essere limitati/rinunciati anche per effetto di clausole derogatorie/restrittive del contratto di trasporto”; art. 18 (“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”) e 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo”), circa i ristori spettanti ai passeggeri in caso di soppressione/ritardo nel servizio di trasporto; art. 21 (“Ulteriori azioni risarcitorie”) secondo cui resta fermo il diritto dei passeggeri di rivolgersi ai tribunali locali, secondo la legislazione nazionale, per ottenere risarcimenti connessi a perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto.]

<sup>67</sup> [In particolare, con riguardo alla tempestiva e corretta informativa ai verificarsi delle suddette evenienze del ritardo/cancellazione; in merito alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso e alle previste forme di assistenza; riguardo alla compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo nonché per la presentazione di eventuali reclami.]

<sup>68</sup> [Circa le condotte sub C e sub D, ART ravvisa essere aspetti “rientranti nell'alveo degli spetti generali di tutela del consumatore disciplinati dal Codice del Consumo” per i quali “non vengono in rilievo, per quanto di competenza, specifiche considerazioni”.]

## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**74.** Il procedimento in esame concerne la valutazione dei vari comportamenti posti in essere da Prenotazioni24, a far data dal 2019, in relazione alle modalità di prospettazione delle caratteristiche della Società e dei servizi offerti su quattro siti *internet* riferibili alla medesima ([www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.traghetti-grecia.it](http://www.traghetti-grecia.it) e [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it)), segnatamente nel corso della procedura di ricerca e acquisto ivi accessibile ai consumatori. Ciò, in particolare, con riguardo: A) all'ambigua individuazione del Professionista contraente; B) alla prospettazione intempestiva e incompleta delle voci di costo addebitabili nella transazione; C) alla presentazione "preflaggata" di servizi – in realtà opzionali - contestualmente acquistabili; D) al carattere oneroso dell'opzione di utilizzo di determinati strumenti di pagamento; E) alla non immediata accessibilità delle condizioni generali di vendita praticate – risultanti "preflaggate" sui siti [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) – nel corso del *booking*; F) all'erronea indicazione del "foro" competente alla trattazione delle controversie con i clienti-consumatori nel luogo ove ha sede legale il Professionista.

### VI.1 Sulle questioni preliminari

**75.** Preliminarmente va respinta la tesi di Prenotazioni24 secondo cui l'Autorità avrebbe avviato il procedimento tardivamente.

**76.** In merito, innanzitutto, si osserva che l'accertamento oggetto del presente provvedimento, riguardando una pluralità di condotte e di illeciti, non si fonda solamente sulle segnalazioni agli atti, ma anche sulle rilevazioni effettuate d'ufficio sui siti aziendali prima dell'avvio del procedimento e sulle ulteriori acquisizioni raccolte nel corso dell'istruttoria procedimentale.

**77.** Infatti, unicamente gli elementi sopravvenuti alle prime segnalazioni hanno consentito una sufficiente "messa a fuoco" delle fattispecie tale da consentire l'avvio di un procedimento all'esito di adeguata valutazione delle pregresse acquisizioni.

**78.** Del resto, come statuito – anche di recente<sup>69</sup> – dalla giurisprudenza amministrativa, il fatto che l'Autorità dia impulso a un procedimento "a distanza temporale dalla segnalazione della possibile infrazione non può essere considerato di per sé come una violazione dei diritti delle imprese coinvolte, né un superamento dei termini procedurali, in quanto la stessa valutazione dell'esigenza di avviare o meno l'istruttoria può presentarsi complessa", così come avvenuto nel caso specifico.

**79.** Sul punto, vale la pena ricordare i principi espressi dalla Corte di Giustizia, secondo cui, in relazione all'applicazione delle regole di concorrenza, il mancato rispetto del termine ragionevole della durata del procedimento – ivi compresa la fase precedente alla comunicazione degli addebiti – può condurre all'annullamento delle decisioni di accertamento di un'infrazione qualora sia accertato che tale violazione abbia pregiudicato l'esercizio dei diritti di difesa delle imprese interessate che devono dimostrare in modo sufficientemente preciso il pregiudizio subito. Al di fuori di questa specifica ipotesi, il mancato rispetto dell'obbligo di pronunciarsi entro un termine ragionevole non incide sulla validità del procedimento amministrativo.

**80.** Nel caso di specie, l'avvio temporalmente differito dell'istruttoria rispetto alle denunce ricevute, non risulta essere stato in alcun modo lesivo del principio dell'equo procedimento poiché il Professionista – come riportato – ha potuto esercitare pienamente i propri diritti di difesa e procedurali.

**81.** Non può, in ogni caso, condividersi l'altro assunto difensivo di Prenotazioni24 secondo cui, nel caso *de quo*, un avvio più "tempestivo" dell'istruttoria avrebbe consentito al Professionista di intervenire prima ad eliminare le criticità contestate poiché ciò significherebbe riconoscere, irragionevolmente, che gli obblighi di diligenza e correttezza degli operatori commerciali nell'ambito dei rapporti di consumo vengano in essere solo e per effetto dell'enforcement dell'AGCM laddove, invece, essi sono evidentemente preesistenti ed imposti dal Codice del Consumo.

**82.** Inoltre, proprio la vigenza – e la diretta vincolatività – dell'articolata disciplina normativa a tutela dei consumatori esclude che possa considerarsi, quale esimente per il Professionista, la circostanza che lo stesso, nelle fattispecie in esame, si sia limitato ad uniformarsi a "diffuse prassi di settore"<sup>70</sup>: seppure fosse, le "prassi" adottate da Prenotazioni24 lungi dall'essere "innocue" (come assume la difesa della Società) sono risultate in realtà in palese contrasto con specifiche disposizioni della suddetta disciplina.

### VI.2 Nel merito delle condotte

**83.** Sulla base degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, le condotte oggetto del presente provvedimento sono riconducibili a distinte violazioni del Codice del Consumo, in quanto aventi peculiari caratteristiche strutturali che giustificano la loro autonoma valutazione.

**84.** Con riguardo alla condotta *sub A)*, dalle risultanze istruttorie sopra descritte emerge chiaramente che il sito [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), nel periodo dal 2019 e fino al 13 agosto 2021, abbia avuto un'impostazione grafica e contenutistica, tale da non rendere immediatamente percepibile ai consumatori il fatto che esso fosse riferibile e

<sup>69</sup> [Da ultimo, cfr. Consiglio di Stato, VI, Sentenza del 21.12.2021, n. 8492 (che conferma Tar Lazio, I Sez., Sent. n. 3252/2019) sul caso PS10620 - MAGGIORE-DEPOSITO CAUZIONALE PRODOTTI ACCESSORI.]

<sup>70</sup> [L'assunto è confortato anche da recenti pronunce giurisprudenziali: cfr. Tar Lazio, 23 dicembre 2015, n. 14508 (sul caso PS1 437 - Papillo immobili Roma Aurelia) e Consiglio di Stato, VI, 26 marzo 2020, n. 2120 (sul caso PS6395 - DHL-Tempi di consegna).]

gestito esclusivamente da Prenotazioni24 e non dall'omonima compagnia di navigazione. La dicitura "Tirrenia" evocata in macro evidenza sulla *homepage* e reiterata in ogni pagina *web* accessibile al consumatore<sup>71</sup>, con carattere cromatico e grafico del tutto simile a quello presente nel sito della compagnia di navigazione, assieme alle immagini della flotta e alle descrizioni dedicate al Vettore sono risultate suscettibili di indurre gli utenti a ritenere, erroneamente, di trovarsi all'interno del sito internet del Vettore in luogo di quello di un intermediario.

**85.** Secondo l'ormai consolidato orientamento di questa Autorità<sup>72</sup>, confermato dai giudici amministrativi<sup>73</sup>, negli acquisti *on line* è evidentemente necessario che, sin dal contatto iniziale, la clientela venga debitamente informata sulle caratteristiche essenziali dei servizi offerti compresa, naturalmente, l'identificazione della controparte contrattuale: ciò anche – come sottolineato pure nel parere dell'ART – al fine di poter correttamente e tempestivamente esercitare diritti e prerogative spettanti nell'ambito del rapporto di consumo.

**86.** A tale necessità fa da contrappeso uno specifico obbligo del Professionista di trasparenza informativa nella propria comunicazione d'impresa mettendo a disposizione dei consumatori gli elementi essenziali per una immediata ed esaustiva comprensione dell'offerta economica pubblicizzata.

**87.** Pertanto, non possono condividersi le argomentazioni difensive del professionista a supporto dell'asserita correttezza delle modalità di presentazione dei propri siti *internet* atteso che, per la preminente necessità di libera e immediata autodeterminazione del consumatore, risulta del tutto irrilevante l'eventualità che informazioni più dettagliate possano essere reperite successivamente, in altre sezioni del sito (come, nel caso di specie, nella distinta sezione "chi siamo").

**88.** Inoltre, la circostanza che il sito dell'intermediario compaia ai primi posti nel *ranking* di ricerca *Google* appare rafforzare il convincimento dell'utente di accedere al sito della stessa compagnia di navigazione anche all'esito di una *query* che si limiti alla denominazione della stessa.

**89.** Sul punto, va specificato che, lungi dal negare la possibilità di Prenotazioni24 di sottoscrivere accordi commerciali con le compagnie di trasporto per la collocazione dei relativi titoli di viaggio, nonché di promuovere/migliorare la visualizzazione del proprio sito sui principali motori di ricerca attraverso la *search engine optimization*, qui sono in contestazione unicamente le oggettive modalità – opache, omissive e/o confusorie – con le quali è stato proposto ai consumatori il complessivo servizio di intermediazione dell'agenzia *web* per conto del Vettore.

**90.** Tanto premesso, la condotta posta in essere dal professionista non risulta conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile da un operatore dello specifico settore delle agenzie di viaggio *on line* al fine della comprensione, da parte degli utenti, della natura "intermediata" delle proposte commerciali nonché delle specifiche caratteristiche del servizio offerto, ivi compresi il prezzo effettivo della transazione e la natura del Professionista.

**91.** Pertanto, la condotta in questione costituisce una pratica commerciale scorretta in contrasto con gli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)* ed *f)*, del Codice del Consumo.

**92.** Riguardo alla condotta *sub B)*, le acquisizioni istruttorie attestano che Prenotazioni24, nel periodo compreso tra il 2019 e il 30 settembre 2021, ha prospettato tardivamente al consumatore – solo in fase di riepilogo della transazione, nel corso della procedura di ricerca e acquisto di titoli di viaggio del trasporto marittimo sui siti *internet* [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it) e [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it) – esistenza e importo di diritti di prenotazione pretesi per la conclusione della transazione.

**93.** La suddetta pratica commerciale si pone in contrasto con gli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *d)*, del Codice del Consumo in quanto elusiva di informazioni rilevanti – quale la reale entità dei costi del servizio, ivi compresi eventuali sovrapprezzi, di variabile importo – di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere in tempo una consapevole decisione di natura commerciale.

**94.** Risulta chiaramente che Prenotazioni24 abbia deviato dall'orientamento – consolidato anche in sede giurisdizionale – secondo cui, nel rapporto di consumo, il Professionista ha l'obbligo di chiarezza e completezza fin dal primo contatto con il consumatore, il quale dev'essere posto nelle condizioni di poter valutare l'offerta economica nei suoi elementi essenziali – ivi comprese le modalità di calcolo e le varie componenti del prezzo – al fine di percepirla e portarla, senza omissioni o ambiguità, e poter conseguentemente operare una consapevole scelta commerciale<sup>74</sup>.

**95.** Inoltre, modalità non decettive di presentazione del prezzo implicano che questo debba includere, fin dall'inizio, ogni onere economico gravante sul consumatore, il cui ammontare sia determinabile *ex ante*, di modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile al medesimo l'esborso finale<sup>75</sup>.

---

<sup>71</sup> [Cfr. *supra*, immagini 1 e 4.]

<sup>72</sup> [PS9315 FLYGO-CONFUSIONE CON SITO UFFICIALE, provv. n. 26173 del 14 settembre 2016.]

<sup>73</sup> [Cfr., *ex multis*, Consiglio di Stato, 2 dicembre 2019, n. 8277 (sul caso PS9315 – Flygo – Confusione con sito ufficiale); Tar Lazio, I, 2 maggio 2019, n. 5523, (sul caso PS10766 - Volagratis - Servizi turistici on line); Tar Lazio, 17 febbraio 2021, n. 01996 (sul caso Green Style – Offerta impianto fotovoltaico).]

<sup>74</sup> [Explurimis: Consiglio di Stato, VI, 10 dicembre 2020, n. 7852, sul caso PS3330 – AGOS – problematiche varie; Tar Lazio, I, 2 maggio 2019, n. 5523, sul caso PS10766 - VOLAGRATIS - Servizi turistici on line; Tar Lazio, I, 25 ottobre 2018, n. 10328, sul caso PS10612 – MYWAYTICKET Mercato Secondario; Tar Lazio, I, 31 marzo 2017, n. 4114, sul caso PS3049 - PREZZI SPETTACOLI MUSICALI - Diritto di prevendita.]

<sup>75</sup> [Cfr., *tra varie*, Tar Lazio, I, 21 gennaio 2015, n. 994, sul caso PS6410/IP198 – MSC Crociere.]

**96.** Nel caso specifico – come rilevato anche nel parere dell’ART – la tempestiva evidenziazione dei diritti di prenotazione – quale specifica remunerazione dell’attività di intermediazione della vendita di biglietti – costituisce, altresì, uno degli elementi che, in seno ai siti c.d. “*mono-marca*” gestiti da Prenotazioni24 (come [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it)), avrebbe consentito al consumatore di essere edotto della reale identità del Professionista-contrattante anche in vista del corretto indirizzamento di richieste per l’eventuale, successivo esercizio di diritti/prerogative scaturenti dal contratto (come, ad esempio, i vari ristori previsti in caso di annullamento volontario del viaggio da parte del passeggero oppure per cancellazione della corsa da parte del Vettore).

**97.** Sulla medesima pratica, non può condividersi l’assunto difensivo della Società secondo il quale la rappresentazione dei diritti di prenotazione in una fase avanzata del processo d’acquisto sarebbe prassi “*ineludibile*” nel corso del *booking* (dipendendo l’importo di tali voci di costo dalle scelte effettuate dal cliente): al riguardo, il suddetto carattere “*ineludibile*” appare sostanzialmente smentito dalle modifiche apportate volontariamente da Prenotazioni24 in seguito all’avvio dell’istruttoria (in esito alle quali i diritti di prenotazione risultano ora menzionati anticipatamente e inclusi nella pagina *web* di confronto prezzi, nel corso della procedura di ricerca e acquisto titoli di viaggio); inoltre, il carattere asseritamente “*diffuso*” tra gli operatori del settore della pratica commerciale scorretta non può costituire oggettiva esimente per il Professionista che la ponga e la mantenga volontariamente in essere.

**98.** Con riguardo alla condotta *sub C*), dalle acquisizioni in atti – in particolare dalle rilevazioni d’ufficio, dalle ammissioni del Professionista, nonché dalle successive modifiche apportate dallo stesso – è emerso che sui siti aziendali riferibili a Prenotazioni24 in esame, nel corso del processo di acquisto, è risultata preselezionata la voce relativa all’“*assicurazione*” comportante una spesa supplementare per l’acquirente. Tale spesa – pari a 15,30 euro e, evidentemente, afferente a servizio distinto e accessorio rispetto a quello principale del trasporto – in assenza di un’azione di de-selezione da parte del consumatore, si è aggiunta automaticamente al prezzo del servizio offerto dalla Società.

**99.** Per la valutazione di siffatta condotta occorre fare riferimento all’articolo 65 del Codice del Consumo, la cui *ratio* consiste nella tutela dell’effettiva libertà di scelta del consumatore, che risulta compromessa laddove non si richieda – prima e al fine dell’insorgere del vincolo contrattuale – l’espressione di un consenso attivo a una proposta del professionista comportante qualsiasi pagamento supplementare.

**100.** Come ribadito anche in molteplici precedenti dell’Autorità (non soltanto nel settore della telefonia ma anche per quello dei trasporti)<sup>76</sup>, con tale disposizione, il legislatore ha espressamente sancito il divieto “*di ogni sistema di opt-out*” a vantaggio dell’opposto sistema dell’*opt-in*, ritenuto, per evidenti ragioni, maggiormente rispettoso dell’autonomia di scelta del consumatore e non lesivo della piena consapevolezza dell’acquisto<sup>77</sup>.

**101.** Il carattere assoluto e generalizzato del suddetto divieto legislativo impedisce, altresì, di condividere le argomentazioni difensive di Prenotazioni24 circa il presunto carattere “*agevole*” – nella fattispecie attenzionata – della de-selezione effettuabile dal consumatore nonché riguardo all’asserita “*alta profiltratura*” del consumatore che acceda ai siti di comparazione e acquisto di servizi di trasporto<sup>78</sup>.

**102.** Va osservato, poi, che la stessa percentuale indicata dalla Società (il [10-100%]) relativa ai clienti che, nel periodo oggetto di indagine, non hanno de-selezionato la casella del servizio accessorio dell’assicurazione, appare, a differenza di quanto sostenuto nelle difese, un indice estremamente significativo circa la possibilità di acquisti non del tutto consapevoli da parte degli acquirenti riguardo al servizio accessorio preopzionato.

**103.** Pertanto, la predisposizione, da parte di Prenotazioni24, di una clausola c.d. *opt-out* – nel corso del *booking on line* sui siti aziendali [www.tirrenia-prenotazioni.it](http://www.tirrenia-prenotazioni.it), [www.traghettilines.it](http://www.traghettilines.it), [www.traghetti-grecia.it](http://www.traghetti-grecia.it) e [www.traghetti-sardegna.it](http://www.traghetti-sardegna.it) – a fronte di un pagamento supplementare per la fruizione di un servizio accessorio a quello principale, risulta idonea a sviare i consumatori da una decisione commerciale pienamente consapevole e costituisce, per le ragioni sopra esposte, una violazione dell’articolo 65 del Codice del Consumo.

**104.** Con riguardo alla condotta *sub D*) dall’istruttoria è emerso che il Professionista, nel periodo compreso tra il 2019 e il 3 agosto 2021, ha proposto alla clientela, nel corso del *booking on line* su tutti e quattro i siti *internet* aziendali oggetto di indagine, la possibilità di utilizzare un mezzo di pagamento (PayPal) applicando un’ulteriore *fee* di variabile importo. Tale pratica si pone in evidente contrasto con l’articolo 62 del Codice del Consumo, che vieta espressamente l’applicazione al consumatore di addebiti aggiuntivi in correlazione alla scelta e all’utilizzo di specifici mezzi di pagamento per la transazione con il Professionista. Come richiamato anche dal Professionista, l’orientamento più volte espresso sul punto dall’Autorità<sup>79</sup> è quello secondo cui, allo stato, in assenza di una specificazione, da parte del

<sup>76</sup> [Cfr. ad es, PS10803 - BUDGETAIR SWEEP 2016 (Prov. n. 27167 del 9 maggio 2018).]

<sup>77</sup> [La *ratio* della norma è in ogni caso chiaramente espressa nella Relazione illustrativa all’atto del governo per il recepimento della Direttiva 2011/83/CE, che relativamente a tale articolo, infatti, affermava: “Si tratta di una disposizione innovativa rispetto al sistema previgente che amplia la tutela del consumatore, laddove subordina eventuali pagamenti supplementari sempre al consenso espresso del consumatore. Ricalca pedissequamente il contenuto dell’art. 22 della direttiva. Prevede il divieto di ogni sistema di *opt-out* di acquisizione del consenso del consumatore, impedendo l’utilizzo di opzioni prestabili che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare.”]

<sup>78</sup> [Si richiama che il Professionista, nelle proprie memorie difensive, ha sostenuto che il consumatore medio che accede e completa transazioni commerciali sui siti comparatori “è per definizione particolarmente esperto ed evoluto”, “sofisticato e attento” e, pertanto, sarebbe sostanzialmente indenne da condizionamenti.]

<sup>79</sup> [Ex plurimis, PS11041 - START ROMAGNA-COMMISSIONI PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO (delibera n. 27324 del 13 settembre

legislatore, dei casi in cui è consentito derogare al divieto di cui all'articolo 62 - di applicare ai consumatori un supplemento direttamente collegato o ricollegabile all'uso di un determinato strumento di pagamento - si deve ritenere che tale divieto valga, indifferentemente, nei confronti di tutti i professionisti e per tutti gli strumenti di pagamento.

**105.** Siffatta interpretazione dell'articolo 62 è stata confermata anche di recente dai giudici amministrativi, secondo cui essa sarebbe *"l'unica interpretazione possibile a fronte di un precetto chiarissimo rispetto al quale non fit interpretatio"*; ciò in quanto, *"la norma in questione, non consente ai professionisti di imporre alla clientela spese supplementari in relazione all'uso di un determinato strumento di pagamento e, sia pure implicitamente, alla modalità di utilizzo dello stesso strumento di pagamento, né la peculiarità del caso o la circostanza che la fattispecie presenti aspetti originali o inediti, vale ad escludere l'applicabilità della norma in questione al caso in esame"*<sup>80</sup>.

**106.** Con riguardo alla condotta *sub E*) va osservato, sulla scorta delle acquisizioni istruttorie, che la limitata accessibilità delle condizioni generali di vendita praticate dal Professionista sui quattro siti *internet* aziendali qui attenzionati - esclusivamente durante il *booking* con collocazione del relativo *link* solo in calce alla pagina del pagamento - e la presenza di un *box* preflaggato relativo all'accettazione delle medesime condizioni su due dei predetti siti aziendali<sup>81</sup>, configura oggettivamente un sistema inteso a spingere verso l'effettuazione diretta del pagamento del servizio indipendentemente - e già prima - che il consumatore possa conoscere tutte le caratteristiche del contratto.

**107.** Inoltre, come rilevato anche nel parere reso da ART sul presente caso, la non immediata accessibilità delle condizioni generali di vendita può contribuire ad aumentare la condizione di asimmetria informativa in cui, tipicamente, si trova il consumatore, quale parte debole del rapporto di consumo.

**108.** Pertanto, la pratica si pone in contrasto con gli artt. 20 e 22 Codice del Consumo in quanto non solo evidentemente omissiva riguardo a tutte le necessarie informazioni da trasferire al consumatore in anticipo sulla conclusione dell'acquisto, ma anche elusiva della diligenza professionale pretendibile dai professionisti del settore.

**109.** Sul punto, non possono condividersi gli assunti difensivi di Prenotazioni24 tesi a giustificare tale pratica illegittima sul presupposto che essa avrebbe carattere "diffuso" tra i concorrenti nel mercato di riferimento.

**110.** E, ancora, in merito all'asserito carattere solo "formale" di tale violazione contestata dall'Autorità - in quanto afferente a modalità di prospettazione che non avrebbe *"prodotto alcun effetto concreto a danno dei clienti"*<sup>82</sup>, si richiama il principio - costantemente ribadito anche dai giudici amministrativi - secondo cui la natura dell'illecito consumeristico è di mero pericolo e la sua configurabilità, nel caso concreto, prescinde dall'effettivo verificarsi di un pregiudizio in danno dei consumatori<sup>83</sup>.

**111.** Con riguardo alla condotta *sub F*), l'individuazione, in seno alle Condizioni generali di vendita praticate da Prenotazioni24, del foro deputato alla risoluzione delle controversie con i consumatori in quello ove la Società ha sede legale integra la palese violazione dell'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo atteso che, per le medesime controversie, tale norma stabilisce espressamente la competenza territoriale inderogabile del *"giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato"*.

**112.** Non possono, sul punto, condividersi gli assunti difensivi di Prenotazioni24 circa la sostanziale improduttività di effetti lesivi della clausola contestata *"non essendo mai stata applicata"* ad alcun cliente<sup>84</sup>; ciò in quanto l'indicazione erronea del foro competente alla risoluzione delle controversie con i consumatori si pone palese contrasto con la normativa di riferimento ed è idonea a incidere sull'esercizio dei diritti di difesa del consumatore.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**113.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**114.** In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale,

---

2018); vedansi anche le distinte delibere in pari data 20 settembre 2017 relative ai casi PS10720 Green Network S.p.A. COMMISSIONI E MODALITÀ DI PAGAMENTO (prov. n. 26759); PS10721 - E.ON-COMMISSIONI E MODALITÀ DI PAGAMENTO (Prov. n. 26760); PS10722 - EDISON-COMMISSIONI E MODALITÀ DI PAGAMENTO (Prov. n. 26761); PS10724 - SORGENIA-COMMISSIONI E MODALITÀ DI PAGAMENTO (Prov. n. 26762); PS10728 - A2A-COMMISSIONI MODALITÀ DI PAGAMENTO (Prov. n. 26763).]

<sup>80</sup> [Tar Lazio, I, 5 marzo 2021, n. 2762 (sul predetto caso PS10724 - SORGENIA). Vedasi anche Consiglio di Stato, Sez. VI, Sent. n. 7703/2021 del 18 novembre 2021 (sul caso PS10767-Opodo).]

<sup>81</sup> [www.traghettilines.it e www.tirrenia-prenotazioni.it.]

<sup>82</sup> [Si fa riferimento alle controdeduzioni difensive del Professionista in merito a tale pratica: cfr. doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584, pag. 28.]

<sup>83</sup> ["Non occorre individuare un concreto pregiudizio delle ragioni dei consumatori, in quanto è la stessa potenzialità lesiva, al fine di evitare anche solo in astratto condizionamenti e/o orientamenti decettivi, che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di <<mero pericolo>> in quanto intrinsecamente idonea a configurare le conseguenze che il codice del consumo ha invece inteso scongiurare" (Cfr. TAR Lazio: n. 6446 del 3 luglio 2009, n. 218 del 10 gennaio 2017 e n. 2245 del 20 febbraio 2020; Consiglio di Stato: n. 1425 del 27 febbraio 2020).]

<sup>84</sup> [Cfr. doc del 2 dicembre 2021, prot. n. 90117, pag.10.]

ascrisse alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza del 19 gennaio 2012, n. 209).

**115.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**116.** Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto, in tutte le fattispecie in esame: i) della dimensione economica del Professionista<sup>85</sup>; ii) dell'ampia diffusione delle pratiche commerciali che nel caso di specie sono idonee a ledere i diritti degli utenti-clienti del Professionista; iii) della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; iv) della modalità di diffusione dell'offerta realizzata attraverso il sito *internet* che, come rilevato anche da AgCom, è mezzo di comunicazione suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori.

**117.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che, dopo l'avvio del procedimento, il professionista sia intervenuto per interrompere tutte le condotte contestate le quali sono effettivamente cessate prima della conclusione del procedimento. In particolare:

- la pratica commerciale *sub A*) è stata posta in essere a decorrere dal 2019<sup>86</sup> e fino al 30 settembre 2021<sup>87</sup>, ed è cessata in esito alle varie modifiche grafiche apportate al sito *www.tirrenia-prenotazioni.it*, mirate al definitivo chiarimento per gli internauti della diretta riferibilità del sito medesimo a Prenotazioni24Srl, quale intermediario nella vendita di biglietti di trasporto per conto dell'omonima Compagnia di navigazione;

- la pratica commerciale *sub B*) è stata posta in essere a decorrere dal 2019<sup>88</sup> e fino al 30 settembre 2021<sup>89</sup>, momento in cui il Professionista ha provveduto a menzionare i *diritti di prenotazione* praticati in via anticipata, includendoli nella pagina *web* di confronto prezzi, nel corso del *booking on line* sui quattro i siti oggetto di istruttoria;

- la condotta *sub C*) è stata posta in essere a decorrere dal 2019<sup>90</sup> e fino al 17 settembre 2021<sup>91</sup>, allorché Prenotazioni24 ha provveduto ad eliminare la preselezione della casella relativa all'acquisto della copertura assicurativa, nel corso del *booking on line*, sui quattro siti *internet* oggetto di istruttoria.

- la condotta *sub D*) è stata posta in essere a decorrere dal 2019<sup>92</sup> e fino al 13 agosto 2021<sup>93</sup>, momento in cui il Professionista ha provveduto ad eliminare la commissione già prevista in caso di opzione del consumatore verso il mezzo di pagamento PayPal, in caso di acquisto *on line* su tutti e quattro i siti oggetto di istruttoria;

- la pratica commerciale *sub E*) è stata posta in essere, sui siti *internet* *www.traghettilines.it* e *www.tirrenia-prenotazioni.it*, a decorrere dal 2019<sup>94</sup> e fino al 13 agosto 2021<sup>95</sup>, allorché Prenotazioni24 ha eliminato la preselezione automatica delle condizioni generali di vendita con ricollocazione del relativo box, all'interno della pagina *web* di riferimento, in modo da comparire prima della sezione dedicata alla scelta del metodo di pagamento.

- la condotta *sub F*) è stata posta in essere a decorrere dal 2019<sup>96</sup> e fino al 13 ottobre 2021<sup>97</sup>, allorché, in tutti e quattro i siti *internet* oggetto di istruttoria, il Professionista ha provveduto a sostituire la preesistente clausola sull'individuazione del foro per le controversie con i consumatori con altra aderente alle prescrizioni di cui all'articolo 66 bis del Codice del Consumo<sup>98</sup>.

**118.** Con riguardo alla pratica commerciale scorretta *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto - oltre che dei criteri di cui ai punti da *i*) a *iv*) *supra* - anche del pregiudizio derivante ai consumatori in ordine all'ambigua prospettazione del Professionista controparte contraente al fine dell'esercizio di prerogative e diritti derivanti dal contratto.

---

<sup>85</sup> [Prenotazioni24 ha progressivamente acquisito una posizione consolidata nello specifico settore di mercato e, come indicato all'inizio, il fatturato per l'anno 2020 è stato pari a quasi 14 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente.]

<sup>86</sup> [Doc. del 23 ottobre 2019, prot. n. 68743.]

<sup>87</sup> [Verbale di audizione in data 6 ottobre 2021.]

<sup>88</sup> [Doc. del 30 luglio 2019, prot. n. 52446, e del 13 ottobre 2021, prot. n. 77993.]

<sup>89</sup> [Verbale di audizione in data 6 ottobre 2021.]

<sup>90</sup> [Doc. del 13 settembre 2021, prot. n. 70584 (pag. 22).]

<sup>91</sup> [Verbale di audizione in data 6 ottobre 2021.]

<sup>92</sup> [Doc. dell'8 ottobre 2021, prot. n. 77179.]

<sup>93</sup> [Doc. del 31 agosto 2021, prot. n. 67728.]

<sup>94</sup> [Doc. del 30 luglio 2019, prot. n. 52446.]

<sup>95</sup> [Doc. del 31 agosto 2021, prot. n. 67728.]

<sup>96</sup> [Doc. del 30 luglio 2019, prot. n. 52446.]

<sup>97</sup> [Doc. 13 ottobre 2021, prot. n. 77993.]

<sup>98</sup> [Si richiama che, dal 20 agosto 2021, la clausola in questione accessibile sui suddetti siti recita: "Eventuali controversie sono regolamentate dalla Legge Italiana e sono devolute alla competenza del giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello stato italiano. In caso di controversie con soggetti IVA fruitori del servizio, sarà competente il giudice del foro di Livorno".]

**119.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

**120.** Con riguardo alla pratica commerciale scorretta *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto - oltre che dei criteri di cui ai punti da *i*) a *iv*) *supra* - anche del pregiudizio derivante ai consumatori dalla prospettazione intempestiva e incompleta di tutte le voci di costo addebitabili nella transazione con il Professionista, con particolare riguardo ai diritti di prenotazione.

**121.** Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

**122.** Con riguardo alla condotta *sub C*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto, oltre che dei criteri di cui ai punti da *i*) a *iv*) *supra*, anche del pregiudizio derivante ai consumatori dalla prospettazione preflaggata di un servizio in realtà di natura accessoria e distinto dalla prestazione principale.

**123.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

**124.** Con riguardo alla condotta *sub D*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto - oltre che dei criteri di cui ai punti da *i*) a *iv*) *supra* - anche del pregiudizio derivante ai consumatori per l'illegittimo addebito di una *fee* relativa alla scelta di un determinato mezzo di pagamento.

**125.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

**126.** Con riguardo alla pratica commerciale scorretta *sub E*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto - oltre che dei criteri di cui ai punti da *i*) a *iv*) *supra* - anche del pregiudizio derivante ai consumatori dall'accentuazione della posizione di asimmetria informativa tipica del mercato, conseguente alla prospettazione preflaggata delle condizioni generali di vendita praticate dal Professionista.

**127.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. nella misura di 75.000 € (settantacinquemila euro).

**128.** Con riguardo alla condotta *sub F*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene anche conto - oltre che dei criteri di cui ai punti da *i*) a *iv*) *supra* - anche del pregiudizio derivante ai consumatori dalla dell'erronea informazione resa in merito alla corretta instaurazione del procedimento in caso di controversia con la Società.

**129.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. nella misura di 75.000 € (settantacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) ed *f*), del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti e tempestive in merito all'individuazione del Professionista contraente, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti e tempestive circa il costo complessivo dei titoli di viaggio, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in riferimento ad elemento rilevante per una consapevole decisione commerciale;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub C*) costituisce una violazione dell'articolo 65 del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub D*) costituisce una violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub E*) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea, in base alla presenza, durante la transazione *on line*, di *box* preflaggato relativo all'accettazione delle condizioni generali di vendita, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, compromettendone la piena consapevolezza, in riferimento all'integrale e preventiva conoscenza delle caratteristiche dei servizi offerti nonché dei diritti e vincoli derivanti dal contratto;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub F*) viola l'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo;

## DELIBERA

- a) che la condotta descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) ed *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;
- b) che la condotta descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;
- c) che la condotta descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 65 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;
- d) che la condotta descritta al punto II, lettera D), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;
- e) che la condotta descritta al punto II, lettera E), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;
- f) che la condotta descritta al punto II, lettera F), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;
- g) di irrogare alla società Prenotazioni24 S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);
- h) di irrogare alla società Prenotazioni24 S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);
- i) di irrogare alla società Prenotazioni24 S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 € (duecentocinquanta mila euro);
- l) di irrogare alla società Prenotazioni24 S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera d), una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);
- m) di irrogare alla società Prenotazioni24 S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera e), una sanzione amministrativa pecuniaria di 75.000 € (settantacinquemila euro);
- n) di irrogare a Prenotazioni24 S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera f), una sanzione amministrativa pecuniaria di 75.000 € (settantacinquemila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

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 notificazione 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
*Serena Stella*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*