

PS12650 - VUELING-PREZZI DI ACQUISTO BAGAGLIO A MANO

Provvedimento n. 31197

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 maggio 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria decisione del 21 novembre 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine per la presentazione degli impegni, fissandola al 1° dicembre 2023, a seguito della richiesta presentata dal Professionista l'8 novembre 2023;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 1° dicembre 2023 ed integrata, in via definitiva, il 4 marzo 2024, con la quale la società Vueling SA ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria decisione del 27 febbraio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di 60 (sessanta) giorni del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Vueling Airlines SA (di seguito, Vueling), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, con sede legale in Spagna, è una compagnia aerea *low cost* che ha per oggetto principale l'esercizio di collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l'Italia e i Paesi esteri e in Paesi esteri.

2. ASSOCIAZIONE CONSUMATORI CODICI, iscritta nel registro di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo, membro del BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) – Associazione Europea dei Consumatori.

3. UDICON – Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU).

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, nonché a seguito di una denuncia pervenuta in data 17 febbraio 2023 e oggetto di successive richieste di informazioni alla stessa Società¹, è emerso che il Professionista non avrebbe reso un'adeguata informativa ai consumatori circa l'applicazione di prezzi differenziati per la vendita del servizio aggiuntivo bagaglio a mano tra i due canali di acquisto *online* offerti (sito *web* e app) e tra i *device* utilizzati dal cliente.

5. Con riferimento al bagaglio a mano, la *policy* adottata da Vueling consente l'imbarco in cabina del bagaglio in tre differenti modalità: la prima, gratuita, mediante richiesta del servizio di assistenza in aeroporto o nel caso di viaggio con un neonato; la seconda, attraverso l'acquisto della tariffa speciale *Timeflex* (comprensiva di tutti i servizi) oppure mediante l'acquisto dei posti a sedere denominati *Space One* e *Space Plus* tra i servizi aggiuntivi; la terza, attraverso l'acquisto del bagaglio a mano come servizio aggiuntivo, dopo aver selezionato la tariffa base, contestualmente all'acquisto del biglietto o anche successivamente (cd. bagaglio a mano "à la carte").

6. In base alle informazioni acquisite in fase preistruttoria emergeva l'applicazione di prezzi differenziati per la vendita del servizio bagaglio a mano cd. "à la carte" tra i due canali di acquisto, *web* ed app², a fronte della quale Vueling non risultava fornire alcuna chiara informazione ai consumatori, né sulla pagina *web* dedicata ai servizi aggiuntivi, né sulla pagina *web* dedicata al servizio bagaglio a mano.

7. Allo stesso modo, secondo le evidenze fornite dal denunciante e verificate d'ufficio³ anche il *device* utilizzato dal cliente sembrava un parametro di differenziazione del prezzo di vendita del servizio bagaglio a mano.

¹ [Cfr. doc. nn. 1, 4, 10 e 17 di cui all'indice del fascicolo.]

² [Cfr. doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.]

³ [Cfr. doc. nn. 1 e 17 di cui all'indice del fascicolo.]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

8. Sulla base degli elementi in atti, in data 11 ottobre 2023 è stato comunicato a Vueling l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12650⁴ in relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto connotata da profili di ingannevolezza e omissività, nonché astrattamente contraria alla diligenza professionale, risultando idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge, in relazione al prodotto offerto (servizio bagaglio a mano).

9. In particolare, l'assenza di informazioni riguardo la differenziazione di prezzo tra i diversi canali di acquisto *online* e tra i *device* utilizzati appariva idonea a indurre il consumatore ad assumere scelte non consapevoli in ordine all'applicazione di prezzi differenziati per il servizio in esame, incidendo proprio sulla scelta iniziale tra i percorsi di acquisto *online* e tra i *device*.

10. In data 18 ottobre, l'Associazione CODICI è stata ammessa a partecipare al procedimento⁵.

11. Vueling ha avuto accesso agli atti del fascicolo in date 23 ottobre 2023 e 12 gennaio 2024⁶.

12. In data 30 ottobre 2023, Vueling ha depositato la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁷.

13. In data 14 novembre 2023, l'Associazione U.Di.Con. è stata ammessa a partecipare al procedimento⁸.

14. In data 16 novembre 2023, Vueling è stata sentita in audizione, durante la quale è stata formulata una richiesta di informazioni cui il Professionista ha dato riscontro il 6 dicembre 2023⁹.

15. In data 21 novembre 2023 l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'articolo 9, del Regolamento, la proroga del termine per la presentazione degli impegni al 1° dicembre 2023, a seguito della richiesta presentata dal Professionista in data 8 novembre 2023¹⁰.

16. In data 1° dicembre 2023, Vueling ha depositato una prima proposta di impegni, successivamente integrati in data 23 gennaio e 4 marzo 2024¹¹.

17. L'Associazione U.Di.Con ha avuto accesso agli atti del procedimento, in data 7 dicembre 2023 e 8 marzo 2024¹².

18. In data 15 dicembre 2023, Vueling è stata sentita in audizione, durante la quale è stata formulata una richiesta di informazioni riguardo gli impegni¹³. In data 23 gennaio 2024 Vueling ha dato riscontro alla richiesta di informazioni e integrato gli impegni presentati il 1° dicembre 2023. In data 4 marzo 2024, Vueling ha depositato la versione consolidata degli impegni.

19. Nelle date 29 febbraio e 3 marzo 2024, l'Autorità ha comunicato alle Parti la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento, deliberata nell'adunanza del 27 febbraio 2024¹⁴.

20. In data 5 marzo 2024 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁵.

21. In data 8 aprile 2024 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 18 marzo 2024, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo¹⁶.

2) Gli elementi acquisiti

22. Nella risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento¹⁷, Vueling ha reso noto che il proprio sistema di tariffazione del servizio bagaglio a mano si basa su un meccanismo di determinazione dinamica del prezzo, cioè non stabilita in anticipo, ma variabile sulla base di diversi fattori che non includono né il canale di acquisto *online* scelto dai consumatori (*web* o *app*), né il tipo di dispositivo utilizzato.

⁴ [Cfr. doc. n. 16 di cui all'indice del fascicolo.]

⁵ [Cfr. doc. n. 23 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶ [Cfr. doc. nn. 27 e 53 di cui all'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 45 di cui all'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. doc. n. 34 di cui all'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. doc. nn. 42 e 51 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. doc. nn. 40 e 45 di cui all'indice del fascicolo.]

¹¹ [Cfr. doc. n. 63 di cui all'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. doc. nn. 46 e 70 di cui all'indice del fascicolo.]

¹³ [Cfr. doc. n. 51 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Cfr. doc. nn. 58, 64 e 65 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁵ [Cfr. doc. nn. 66, 67 e 68 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁶ [Cfr. doc. n. 73 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁷ [Cfr. doc. n. 45 di cui all'indice del fascicolo.]

23. Il Professionista ha reso noto, come confermato anche nell'audizione del 16 novembre e nella risposta alla richiesta di informazioni formulata in quella sede¹⁸, che il sistema di tariffazione dinamica del servizio bagaglio a mano – a partire dal 15 dicembre 2022 – ha incluso sessioni sperimentali di prezzo (c.d. *test A/B*), aventi l'obiettivo di valutare la disponibilità a pagare dei consumatori attraverso l'applicazione di molteplici variazioni di prezzo – sia positive, che negative – rispetto a un valore iniziale base, nei confronti di sottogruppi di consumatori individuati in modo puramente casuale, senza utilizzare criteri discriminatori o derivanti dalla profilazione degli utenti. Inoltre, il Professionista ha reso noto che le sessioni sperimentali di *pricing* hanno riguardato esclusivamente la vendita del servizio bagaglio a mano.

24. Vueling ha sostenuto che le variazioni di prezzo di cui alla comunicazione di avvio, siano state determinate esclusivamente dall'implementazione di tali sessioni sperimentali di *pricing*, che possono comportare l'applicazione contemporanea di prezzi differenti per il medesimo servizio di bagaglio a mano per diversi clienti, così che i consumatori potrebbero aver visualizzato/acquistato il medesimo servizio a prezzi differenti utilizzando *device* o canali *online* diversi.

3) Gli impegni

25. Gli impegni presentati dalla Società – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante¹⁹ – prevedono:

1) la modifica della pagina *web* dedicata ai servizi aggiuntivi in modo tale che i consumatori siano informati chiaramente della possibilità di utilizzare indifferentemente i due canali di acquisto *online* del Professionista, *web* e *app*;

2) la cessazione della tecnica di tariffazione denominata "esperimento di prezzo" per quanto riguarda la vendita *online* del servizio bagaglio a mano;

3) l'offerta di *voucher*/rimborsi ai clienti italiani che hanno acquistato il bagaglio a mano "à la carte" nel periodo compreso tra il 15 dicembre 2022 e il mese di dicembre 2023 (periodo della sperimentazione di prezzo in esame) a un prezzo superiore alla media, calcolata per tratta e data di partenza, con riferimento al giorno di acquisto.

26. La società ha già dato attuazione all'impegno n. 1, il 31 ottobre 2023, e all'impegno n. 2, nel corso del mese di dicembre 2023, mentre l'impegno 3 è stato attuato a partire dal 5 marzo 2024.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 18 marzo 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²⁰, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

28. Con parere pervenuto in data 8 aprile 2024²¹, la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di *internet* da parte di Vueling risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito/app dei professionisti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, consistenti in una serie di misure e interventi, già realizzati da Vueling, agevolmente monitorabili e verificabili dall'Autorità, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità contestati nella comunicazione di avvio dell'11 ottobre 2023.

30. Gli impegni proposti, oltre ad offrire un rimedio restitutorio/compensatorio, eliminano alla radice sia il profilo riguardante l'applicazione simultanea di prezzi differenti per l'acquisto del medesimo servizio di bagaglio a mano a seconda del canale *online* e del *device* utilizzato dai consumatori, sia il profilo informativo riguardante la possibilità di utilizzare indifferentemente *web* ed *app* per l'acquisto del servizio bagaglio a mano.

31. Nello specifico, con riferimento all'impegno **n.1**), la modifica della pagina *web* dedicata ai servizi aggiuntivi ha introdotto un'informativa chiara nei confronti dei consumatori circa l'equivalenza tra *web* e *app* ai fini del *pricing* del servizio bagaglio a mano, in modo tale che non possa sorgere dubbio alcuno circa il fatto che le due modalità appartengano entrambe al canale "online".

32. Quanto all'impegno **n.2**), la cessazione della tecnica di tariffazione denominata "esperimenti di prezzo" per la vendita del servizio bagaglio a mano, comporta l'applicazione di un unico prezzo a tutti i clienti per il medesimo servizio di bagaglio a mano in un dato momento temporale e in riferimento a un dato volo. Come conseguenza, i

¹⁸ [Cfr. doc. nn. 42 e 51 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁹ [Cfr. doc. n. 63 di cui all'indice del fascicolo.]

²⁰ [Cfr. doc. n. 71 di cui all'indice del fascicolo.]

²¹ [Cfr. doc. n. 73 di cui all'indice del fascicolo.]

consumatori non saranno più esposti simultaneamente a prezzi differenti per l'acquisto del medesimo servizio di bagaglio a mano²².

33. Infine, avuto riguardo all'impegno **n.3**), saranno rimborsati i consumatori che abbiano pagato per il servizio bagaglio a mano un prezzo superiore al prezzo medio di riferimento per tratta, data di acquisto del servizio e di partenza del volo, nel periodo compreso tra il 15 dicembre 2022 e il mese di dicembre 2023, corrispondente al periodo di effettuazione dei test sperimentali di tipo A/B. Tale rimborso è stato determinato in misura pari a 5 Euro. In aggiunta, tale somma è stata raddoppiata (10 Euro) qualora il consumatore decida di accettare il ristoro nella forma di un *voucher* da spendere sul sito di Vueling.

34. In conclusione, in un'ottica di piena tutela e protezione del consumatore, le descritte misure rimediali risolvono alla radice i profili di ingannevolezza evidenziate nell'atto di avvio (Impegno 1 e 2), e prevedono un ristoro dei consumatori incisi dalla politica tariffaria adottata da Vueling (Impegno 3).

35. Infine, la tempistica di attuazione degli impegni risulta pienamente congrua, considerato che le iniziative prospettate sono già state implementate dal Professionista.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Vueling SA, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Vueling SA;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vueling SA, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti in data il 1° dicembre 2023, successivamente integrati in data 23 gennaio 2024 e presentati in versione consolidata in data 4 marzo 2024, come descritti nel Formulário allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

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

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

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

²² [Il prezzo del servizio bagaglio a mano rimane soggetto a variazioni dovute ai fattori alla base del pricing dinamico implementato dalla Società; tuttavia, nessuno di tali fattori dà luogo all'offerta di prezzi simultaneamente diversi per lo stesso prodotto.]