



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 novembre 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO in particolare l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10972 del 20 settembre 2017, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, poste in essere da Ryanair DAC, consistenti, da un lato, nella cancellazione di un numero rilevante di voli già prenotati e pagati dai consumatori per cause imputabili al vettore e non dovute a ragioni occasionali, tecnico

operative e/o in conseguenza di eventi non dipendenti da responsabilità della compagnia aerea irlandese, dall'altro, nelle modalità con cui il professionista ha informato i passeggeri dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004;

VISTA la comunicazione di integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS10972 dell'11 ottobre 2017, contenente anche l'avvio di un sub-procedimento istruttorio per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento, consistente nelle incomplete e non facilmente accessibili informazioni fornite ai passeggeri in merito all'esistenza e all'esercizio dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004;

VISTA la memoria depositata da Ryanair DAC in data 20 ottobre 2017;

VISTA la propria delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, adottata nell'ambito del procedimento PS10972 (procedimento principale), con la quale l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Ryanair DAC provvedesse all'esecuzione delle misure indicate nella lettera a) del dispositivo della delibera medesima;

VISTA l'ordinanza del TAR del Lazio del 22 novembre 2017, n. 6320, con la quale il giudice amministrativo ha respinto la domanda incidentale di sospensione proposta da Ryanair DAC avverso il provvedimento cautelare n. 26806 del 25 ottobre 2017.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con provvedimento n. 26806 del 25 ottobre 2017, l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società RYANAIR DAC provvedesse, sia nel proprio sito *Internet* (attraverso un percorso facilmente identificabile già dalla *home page*) che nelle comunicazioni direttamente veicolate ai consumatori tramite *sms* e *mail*, ad informare i consumatori italiani - con pari chiarezza - dei diritti nascenti dalle cancellazioni dei voli operate nei mesi di

settembre/ottobre del corrente anno consistenti oltre che nel diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato, anche alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. CE 261/04 - ove dovuta -, consentendo loro di acquisire piena ed adeguata consapevolezza della sussistenza di ciascuno di tali diritti.

Le informazioni avrebbero dovuto essere rese disponibili sia attraverso una comunicazione specificamente diretta ai consumatori che attraverso informazioni e procedure facilmente reperibili già dalla *home page* del sito internet <https://www.ryanair.com/it/it> per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento cancellazione massiva, relativamente:

- al complesso dei diritti spettanti al consumatore a seguito delle cancellazioni, quali il diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta;
- all'elenco completo delle date, delle tratte e del numero (e.g.: FRxxx) di ogni volo cancellato in relazione al quale è sorto il diritto al rimborso, alla modifica gratuita del volo e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta;
- alla procedura da seguire per richiedere il rimborso, la modifica gratuita del volo e la compensazione pecuniaria ad essi spettante.

Con la citata delibera, l'Autorità ha altresì disposto che Ryanair DAC comunicasse l'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del provvedimento inviando una relazione dettagliata nella quale venissero illustrate le misure adottate.

Allo stato, né il professionista ha comunicato di aver adottato le misure disposte con il citato provvedimento cautelare n. 26806 del 25 ottobre 2017, né risulta alcuna implementazione di dette misure relativamente sia alle informazioni rese sul sito *Internet* della società, sia attraverso contatti mirati con i consumatori aventi diritto - a seguito delle cancellazioni operate da Ryanair DAC nel periodo 10 settembre - 2 ottobre 2017 - alla compensazione pecuniaria di cui agli art. 5 e 7 del Reg. CE 261/04.

Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che le misure disposte con il più volte citato provvedimento n. 26806, del 25 ottobre 2017, notificato al professionista in data 26 ottobre 2017, non sono state adottate.

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

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell’Autorità n. 26806, del 25 ottobre 2017, ai sensi dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare a Ryanair DAC la violazione di cui all’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell’Autorità n. 26806, del 25 ottobre 2017;

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

c) che il responsabile del procedimento è il dott. Sergio Merlino;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell’Autorità, dai legali rappresentanti di Ryanair DAC, ovvero da persone da essa delegate;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

f.f. IL PRESIDENTE

Gabriella Muscolo