



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 giugno 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO 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 n. 25411, del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione in data 29 maggio 2020 di avvio del procedimento PS11737, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b)*, 22, 23, comma 1, lettera *e)*, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Flixbus Italia S.r.l.;

VISTA la memoria presentata da Flixbus Italia S.r.l. e pervenuta l’8 giugno 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Flixbus Italia S.r.l., IT 08776680962 (di seguito anche “Flixbus”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b)*, del Codice del Consumo.

II. IL FATTO

2. A fronte dei vari elementi acquisiti e, in particolare, delle diverse segnalazioni pervenute da consumatori, di alcune rilevazioni d'ufficio, nonché dei riscontri forniti dallo stesso professionista in fase preistruttoria, il 29 maggio 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11737, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere a) e b), 22, 23, comma 1, lettera e), 24 e 25 del Codice del Consumo.

3. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata, tra altro, invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 7 giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

4. In sintesi, le condotte poste in essere dal professionista e oggetto di contestazione nel suddetto procedimento consistono:

- in una reiterata strategia commerciale – presumibilmente posta in atto sin dal mese di marzo 2020 – intesa a rendere accessibile ai consumatori il proprio sistema di vendita *on line* anche in relazione a date/periodi di viaggio già soggetti a blocchi di circolazione via via disposti dal Governo a causa del *Coronavirus*, in tal modo incassando importi a titolo di corrispettivo per servizi di trasporto che, invece, a causa delle suddette disposizioni governative, il professionista non avrebbe potuto erogare;

- nella diffusione, nel medesimo periodo di tempo, di informazioni – destinate alla generalità dei consumatori nonché ai singoli utenti – lacunose e ambigue, spesso non tempestive, sulla gestione dei propri servizi di trasporto durante la situazione di emergenza sanitaria nazionale legata alla diffusione del c.d. *coronavirus*, con riferimento alla soppressione delle corse già vendute, nonché sui diritti spettanti in tema di rimborsi per i passeggeri incisi dalla cancellazione del viaggio disposta dal Vettore: in particolare, il professionista avrebbe omesso di prospettare con adeguata evidenza l'alternativa tra rimborso in denaro e *voucher* sostitutivo e anzi avrebbe proposto esclusivamente quest'ultimo, quale ristoro per la cancellazione;

- nell'adozione di modalità disomogenee e incongruenti al fine di garantire l'assistenza post-vendita ai passeggeri incisi dalla cancellazione di corse laddove questa sarebbe stata del tutto “prevedibile” dal Vettore, non solo per l'oggettiva incertezza sulla durata dell'attuale congiuntura epidemica, ma anche, e soprattutto, a causa dell'entrata in vigore dei vari provvedimenti governativi di blocco della circolazione;

- infine, Flixbus avrebbe applicato ai consumatori anche ulteriori e imprevisi addebiti al fine del successivo utilizzo del *voucher* (a titolo di diritti di cancellazione o prenotazione) implementando, altresì, una procedura

farraginosa e poco chiara – in funzione dell’ottenimento della modalità di rimborso (in denaro) alternativa al voucher – che risultava suscettibile di vanificare l’esercizio pieno dei diritti post-vendita derivanti dal contratto regolarmente onorato dal consumatore.

III. MEMORIA DELLA PARTE

5. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, trasmessa in data 29 maggio 2020 e con specifico riferimento al solo procedimento cautelare, l’8 giugno 2020 Flixbus Italia S.r.l. ha presentato una breve memoria.

6. Con la medesima, il professionista ha dichiarato che le condotte oggetto del procedimento sarebbero già esaurite nel passato essendo ricollegate a *“date/periodi di viaggio già soggetti a restrizioni di circolazione disposti dal Governo a causa del Coronavirus”*. Tali comportamenti, infatti, in base alla comunicazione di avvio del procedimento, riguarderebbero la cancellazione unilaterale di servizi di trasporto – unitamente all’informativa destinata ai consumatori e all’assistenza post-vendita direttamente correlate ai servizi soppressi – in riferimento ai periodi di marzo e aprile 2020 (parag. 6), *“dal 4 al 17 maggio”*2020 (paragg. 3-4), nonché *“a partire dal 18 maggio e fino alla fine del mese”* (parag. 5).

Poiché tali condotte non sarebbero più in atto, ad avviso del professionista, ad esse non potrebbe utilmente applicarsi alcuna sospensiva.

7. Inoltre, in riferimento ai servizi venduti *“nel periodo corrente”* e *“a partire dal 1° giugno 2020 in avanti”*, Flixbus assicura di aver già adottato in via continuativa misure conformi *“ai rilievi mossi nella comunicazione di avvio* (parag. 12 e ss)”. Tali misure, in particolare, consistono:

- nel fornire *“congruo preavviso rispetto alla data di partenza prevista”* al consumatore interessato dalla cancellazione del servizio di trasporto acquistato;
- nell’informare, già all’atto della prenotazione del servizio, che, in caso di cancellazione da parte del Vettore, l’utente ha il diritto di ottenere *“in alternativa o un rimborso tramite voucher oppure la restituzione del totale del prezzo pagato”*;
- nell’assicurare un *“tempestivo e corretto”* rimborso in caso di *“cancellazione per decisione unilaterale del vettore”*, e in particolare, laddove il consumatore opti per la *“modalità alternativa al voucher”*, erogare il *“totale del costo sopportato (...) senza applicazioni di penali, commissioni o altri costi di sorta”*.

IV. VALUTAZIONI

8. A seguito di quanto rappresentato da Flixbus nella memoria pervenuta in data 8 giugno 2020, come richiamata nel paragrafo precedente, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

9. In particolare, il Vettore ha precisato che le condotte consistenti nella vendita di biglietti per viaggi successivamente cancellati a causa del *coronavirus*, nella diffusione di informative destinate ai consumatori, nonché nelle varie attività di assistenza post-vendita direttamente correlate alle predette cancellazioni – come individuate nella comunicazione di avvio del procedimento – sono esaurite nel mese di maggio 2020, in quanto collegate ai contingenti provvedimenti governativi di limitazione della circolazione durante la pandemia, non più prorogati.

10. Inoltre, Flixbus ha assicurato di aver già rimodulato, in conformità ai rilievi emergenti dalla comunicazione di avvio del procedimento, le proprie policy connesse all'eventuale cancellazione di viaggi venduti nel periodo corrente ed erogati all'utenza a partire dal 1° giugno 2020; ciò, in particolare, fornendo adeguato preavviso dell'annullamento della corsa e informando il consumatore, sin dalla prenotazione, del suo diritto alla scelta tra rimborso monetario o *voucher* di entità del tutto corrispondente al prezzo già pagato, e in ogni caso in mancanza di alcun ulteriore addebito.

11. Quanto rappresentato dal professionista non appare in contrasto con le evidenze istruttorie acquisite allo stato al fascicolo, attesa l'assenza di nuove denunce in cui si lamenti il reiterarsi delle condotte contestate in avvio per i viaggi a partire dal 1° giugno 2020.

RITENUTO, pertanto, che allo stato emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato al soggetto interessato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli