

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 settembre 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTE la Parte II, Titolo III e la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” 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;

VISTI i propri provvedimenti del 7 aprile e del 6 luglio 2016, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, per estensione oggettiva dello stesso e per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. S.C. Blue Air-Airline Management Solutions S.r.l. (di seguito anche Blue Air), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. Blue Air è una compagnia aerea *low-cost*, fondata nel 2013, la cui attività nel settore del trasporto aereo di passeggeri è iniziata il 20.08.2013. L’azienda, che nel 2015 ha trasportato oltre 2.000.000 di passeggeri, ha il suo quartier

generale a Bucarest ed effettua collegamenti tra le principali città della Romania con l'Europa Occidentale. In base all'ultimo bilancio consolidato disponibile, la società ha realizzato, nell'anno 2015, ricavi per [100-200]* milioni di euro e un utile pari a oltre [5-10] milioni di euro.

2. Un consumatore, in qualità di segnalante.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nel fornire all'inizio del processo di prenotazione e acquisto *on line*, attivo sul sito *internet* in lingua italiana www.blueairweb.com, la prima indicazione dei prezzi dei biglietti aerei offerti scorporando taluni elementi di costo (*altre tasse*, nonché, in particolare, *tipo di pagamento*, in ogni caso sempre per passeggero e per tratta, indipendentemente dalla tratta selezionata) che vengono successivamente automaticamente addebitati ai consumatori nel corso del processo di prenotazione e acquisto *on line*.

4. Precisamente, dopo aver selezionato la tratta e la data del volo, nella sezione "*scegliere*" appare un prezzo del volo desiderato che non include talune commissioni e tasse applicate da Blue Air. A tale prezzo viene infatti aggiunta, sotto l'indicazione "*Informazioni su commissioni e tariffe*", la voce "*Altre tasse*" (8 euro a passeggero per il volo di andata e 4 euro a passeggero per il volo di ritorno). Inoltre, nel momento in cui il consumatore seleziona il mezzo di pagamento scelto per effettuare la transazione, il prezzo finale si incrementa automaticamente di ulteriori 10 euro per persona e per tratta, in caso di pagamento con carta di credito, e di 5 euro per persona e per tratta, in caso di pagamento con bonifico bancario.

5. L'addebito di tali oneri, aggiuntivi rispetto al prezzo indicato al momento della scelta di acquisto del consumatore – che avviene sulla base del prezzo mostrato all'inizio del processo di prenotazione –, oltre ad essere reso noto successivamente alla selezione del volo effettuata dal consumatore determinando, fino a quello stadio della prenotazione, il prezzo complessivo da pagare, risulta tale da imporre spese supplementari ai consumatori italiani per l'acquisto di un titolo di viaggio nel momento in cui essi utilizzano

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

determinati strumenti di pagamento.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

6. Sulla base di alcune segnalazioni ricevute e delle rilevazioni effettuate d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo sul sito *internet* del professionista *www.blueairweb.com* nel periodo settembre - novembre 2015¹, in data 23 novembre 2015 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10076 per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo². Successivamente, con atto del 7 aprile 2016, sulla base delle evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria, è stato comunicato alle Parti l'ampliamento dell'oggetto del procedimento, contestando al professionista anche la possibile violazione, a far data dal 13 giugno 2014, dell'art. 62 del Codice del Consumo, contestualmente prorogando il termine di conclusione del procedimento di 60 giorni³.

7. Il 22 dicembre 2015, l'Autorità, ai sensi dell'art. 5 del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, ha inoltrato, tramite il sistema IMI (*Internal Market Information*) una richiesta di assistenza alla competente Autorità rumena, *National Regulatory Authority for Communications and Information Technology* (ANRCTI)⁴ *c/o Ministerul pentru Societatea Informatională* (MCSI).

8. In data 21 gennaio 2016, il professionista ha fornito un primo riscontro alla richiesta di informazioni⁵, integrato il successivo 29 gennaio⁶.

9. In data 15 febbraio 2016, un consumatore ha presentato istanza di partecipazione al procedimento, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento⁷, che è stata accolta il successivo 18 febbraio⁸.

10. In data 17 marzo 2016 è pervenuta una memoria del consumatore, Parte del procedimento⁹.

11. Il giorno 24 marzo 2016, presso la sede dell'Autorità, si è svolta

¹ [Si tratta di 86 pagine web rilevate sul sito internet del professionista nel periodo settembre-novembre 2015. Cfr. doc. n. 3 dell'indice del fascicolo].

² [Cfr. doc. n. 4 dell'indice del fascicolo].

³ [Cfr. doc. nn. 21 e 22 dell'indice del fascicolo].

⁴ [Cfr. doc. n. 7 dell'indice del fascicolo].

⁵ [Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo].

⁶ [Cfr. doc. n. 11 dell'indice del fascicolo].

⁷ [Cfr. doc. n. 12 dell'indice del fascicolo].

⁸ [Cfr. doc. n. 14 dell'indice del fascicolo].

⁹ [Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo].

l'audizione del professionista ai sensi dell'art. 12 del Regolamento¹⁰.

12. Il 22 aprile 2016 è pervenuta la risposta, da parte del professionista, alla richiesta di informazioni avanzata nel corso dell'audizione del 24 marzo 2016¹¹.

13. In data 21 giugno 2016 sono state acquisite al fascicolo 31 pagine *web* estratte dal sito del professionista *www.blueair.com* nel periodo gennaio-giugno 2016¹².

14. In data 7 luglio 2016 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, fissata al 27 luglio 2016, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento¹³. In pari data, è stata altresì comunicata la proroga del termine di conclusione del procedimento di ulteriori quaranta giorni, sussistendo particolari esigenze istruttorie¹⁴.

15. In data 26 luglio 2016 è pervenuta la memoria conclusiva del professionista¹⁵.

16. In data 28 luglio 2016 è stata inviata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell'art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della legge n. 249/1997¹⁶. Il parere dell'AGCOM è pervenuto in data 24 agosto 2016¹⁷.

17. Infine, in data 5 agosto 2016, l'Autorità ha notificato, tramite il sistema IMI, alle competenti autorità rumene, *Ministerul pentru Societatea Informatională* (MCSI), *Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor* (ANPC), *National Authority for Management and Regulation in Communications* (ANCOM)¹⁸, nonché alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea, la propria intenzione di adottare provvedimenti sanzionatori nei confronti della società Blue Air, ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 62 del Codice del Consumo¹⁹.

¹⁰ [Cfr. doc. n. 19 dell'indice del fascicolo].

¹¹ [Cfr. doc. n. 23 dell'indice del fascicolo].

¹² [Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo].

¹³ [Cfr. doc. n. 31-32 dell'indice del fascicolo].

¹⁴ [Cfr. doc. n. 28 dell'indice del fascicolo].

¹⁵ [Cfr. doc. n. 36 dell'indice del fascicolo].

¹⁶ [Cfr. doc. n. 37 dell'indice del fascicolo].

¹⁷ [Cfr. doc. n. 39 di cui all'indice del fascicolo].

¹⁸ Già ANRCTI.

¹⁹ [Cfr. doc. n. 38 di cui all'indice del fascicolo].

2) Le evidenze acquisite

18. Le rilevazioni effettuate d'ufficio nel periodo settembre-novembre 2015, a partire dalla *home page* del sito internet del professionista *www.blueairweb.com*, in particolare dalla simulazione di acquisto *on line* di un biglietto aereo A/R per due persone, evidenziano come, una volta indicati gli estremi del volo desiderato (aeroporto di partenza, aeroporto di arrivo, data), si apra la schermata "SELEZIONA VOLO", in cui accanto a ciascun giorno viene riportato un prezzo per il volo in quella data.

19. Una volta effettuata la selezione del volo prescelto, al prezzo del biglietto già visualizzato si aggiungono, con carattere più piccolo, le "Altre tasse", pari a 8 euro/passeggero per la tratta di andata, e a 4 euro/passeggero per la tratta di ritorno (cfr. immagine 1). Nell'esempio riportato, al prezzo complessivo di 189,60 euro del viaggio A/R per due persone si aggiungono 24 euro di *Altre tasse*.

Immagine 1- rilevata in data 28 settembre 2015

The screenshot displays the flight selection interface on the Blue Air website. The main content area shows a calendar for October 2015 with flight prices for various dates. A green arrow points to the date 10th, and another points to the date 17th. The total price is displayed as 125.80 EUR. The interface includes a search bar, a 'Cerca volo' button, and a 'CHECK-IN ONLINE' button. The bottom of the page shows a payment method selection menu.

| Day | Price (EUR) |
|-----|-------------|
| 1 | 109.90 |
| 2 | N/A |
| 3 | 109.90 |
| 4 | N/A |
| 5 | N/A |
| 6 | 89.90 |
| 7 | N/A |
| 8 | 89.90 |
| 9 | N/A |
| 10 | 84.90 |
| 11 | N/A |
| 12 | N/A |
| 13 | 89.90 |
| 14 | N/A |
| 15 | 44.90 |
| 16 | N/A |
| 17 | 44.90 |
| 18 | N/A |
| 19 | N/A |
| 20 | 34.90 |
| 21 | N/A |
| 22 | 19.90 |
| 23 | N/A |
| 24 | 39.90 |
| 25 | N/A |
| 26 | N/A |
| 27 | N/A |
| 28 | 39.90 |
| 29 | N/A |
| 30 | N/A |
| 31 | 34.90 |

Informazioni su commissioni e tariffe
(Biglietto: 30.18 EUR / Tasse: 24.72 EUR) 109.80 EUR
(Altre tasse: 8.00 EUR) 15.03 EUR

Pagamento Totale 125.80 EUR

Ritorno
Bucarest ▶ Napoli

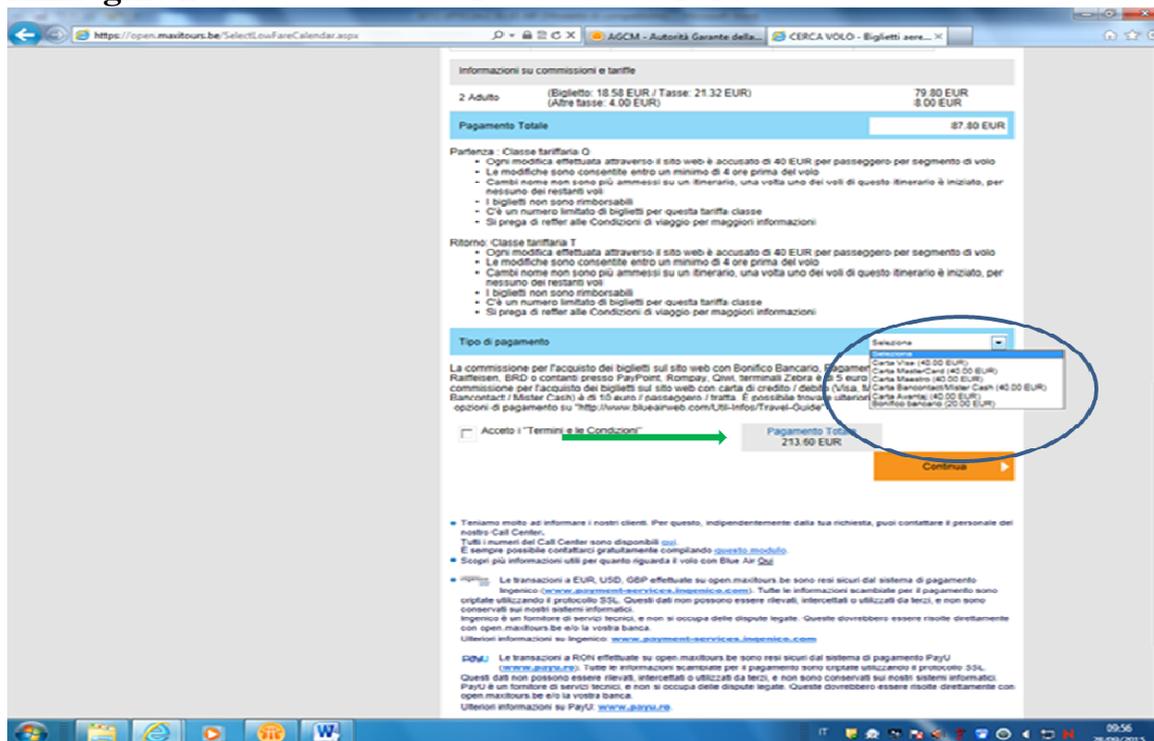
| Day | Price (EUR) |
|-----|-------------|
| 1 | 240.90 |
| 2 | N/A |
| 3 | 100.90 |
| 4 | N/A |
| 5 | N/A |
| 6 | 89.90 |
| 7 | N/A |
| 8 | 89.90 |
| 9 | N/A |
| 10 | 84.90 |
| 11 | N/A |
| 12 | N/A |
| 13 | 34.90 |
| 14 | N/A |
| 15 | 34.90 |
| 16 | N/A |
| 17 | 39.90 |
| 18 | N/A |
| 19 | N/A |
| 20 | 39.90 |
| 21 | N/A |
| 22 | 34.90 |
| 23 | N/A |
| 24 | 39.90 |
| 25 | N/A |
| 26 | N/A |
| 27 | N/A |
| 28 | 39.90 |
| 29 | N/A |
| 30 | N/A |
| 31 | 29.90 |

Informazioni su commissioni e tariffe
(Biglietto: 18.58 EUR / Tasse: 21.32 EUR) 79.80 EUR
(Altre tasse: 4.00 EUR) 8.00 EUR

20. Più in basso, nella parte conclusiva della schermata, il consumatore è chiamato a scegliere il metodo di pagamento, selezionando, da un menu a

tendina, la carta di credito/debito con la quale effettuare il pagamento (MasterCard, Visa, Maestro, Bancomat/Mister Cash, Avantaj)²⁰. Il supplemento per lo strumento di pagamento ammonta a 10 euro per passeggero e per tratta in caso di uso di una carta di credito/debito accettata e a 5 euro per persona e per tratta in caso di pagamento con bonifico bancario (cfr. immagine 2). Nell'esempio riportato, il supplemento ammonta a 40 euro.

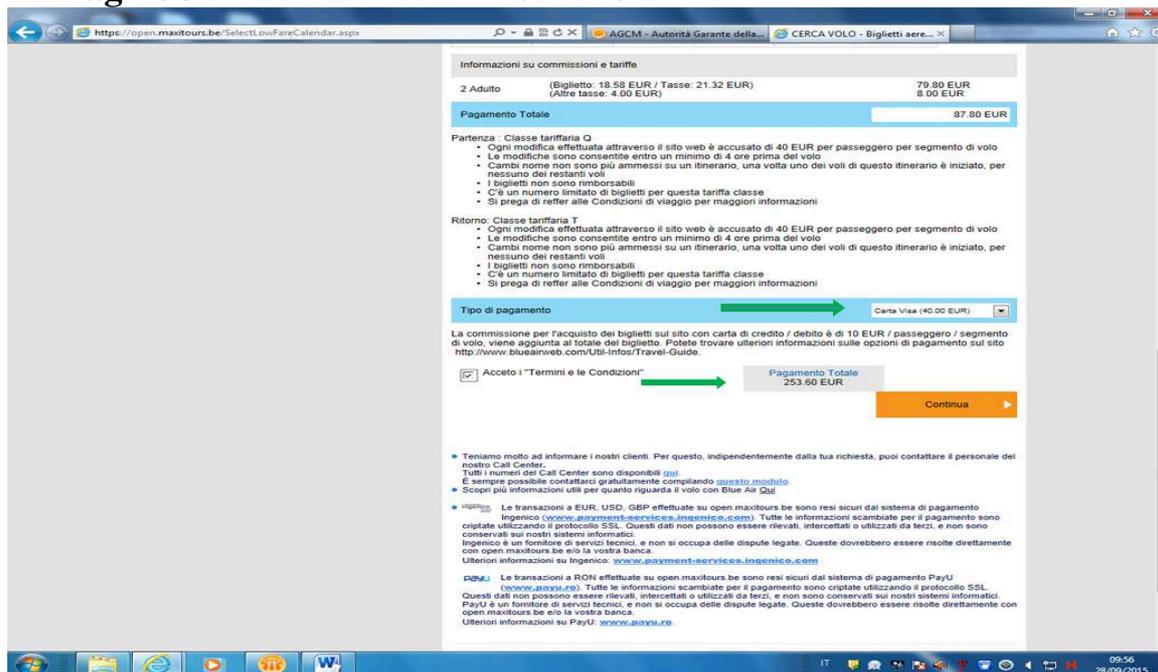
Immagine 2 - rilevata in data 28 settembre 2015



21. Il prezzo totale da pagare (*Pagamento totale*), comprensivo di tutti i supplementi addebitati da BlueAir, è riportato solo dopo la scelta del tipo di pagamento. Una volta scelto tale strumento, il prezzo effettivo totale che deve essere corrisposto dal consumatore, inclusivo delle maggiorazioni applicate dal professionista e in particolare del supplemento previsto per lo strumento di pagamento prescelto, è mostrato prima del pulsante “Continua” (v. immagine 3).

²⁰ Con riferimento alle diverse modalità di pagamento del volo previste nel corso della procedura di prenotazione, il professionista indica, al di sotto del titolo della sezione Tipo di pagamento, quanto segue: “La commissione per l’acquisto dei biglietti sul sito web con Bonifico Bancario, Pagamento in contanti al Bancpost, Raiffeisen, BRD o contanti presso PayPoint, Rompay, Qiwi, terminali Zebra è di 5 euro / passeggero / tratta. La commissione per l’acquisto dei biglietti sul sito web con carta di credito / debito (Visa, Mastercard, Maestro, Bancontact / Mister Cash) è di 10 euro / passeggero / tratta. È possibile trovare ulteriori informazioni sulle modalità e opzioni di pagamento su <http://www.blueairweb.com/Util-Infos/Travel-Guide>”.

Immagine 3 - rilevata in data 28 settembre 2015



A) *Periodo di introduzione, natura e modalità di calcolo degli oneri aggiuntivi a carico del consumatore*

22. Dagli elementi acquisiti in atti nel corso del procedimento è emerso che il professionista utilizza diversi canali per la vendita dei propri voli aerei (sito *internet*, vendite dirette anche tramite *call center*, agenzie di viaggi). Gli oneri in esame sono percepiti dal professionista in relazione ad ogni prenotazione effettuata dai consumatori indipendentemente dal canale di vendita utilizzato.

23. Con riferimento, in particolare, alle vendite effettuate tramite il sito *internet* www.blueairweb.com, oggetto del presente procedimento, secondo quanto affermato dallo stesso professionista nella risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento istruttorio²¹, sia la commissione relativa all'acquisto di biglietti aerei con carta di credito e/o con strumenti di pagamento diversi, sia gli ulteriori oneri ricompresi nella voce *Altre Tasse*, sono stati introdotti come importi separati nel sistema di prenotazione *on line* a decorrere dal 20 agosto 2013 e sono stati evidenziati come tali sino al 21 dicembre 2015.

24. In relazione alle *Altre Tasse*, il professionista ha dichiarato che essi sono destinati alla copertura della ETF (*Emission Trading Fee*) e dei costi di cancellazione dei voli per causa di Forza Maggiore- FMC (*Force Majeure Cancellation*).

²¹ Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo.

25. Per quanto concerne le modalità di calcolo del supplemento “*Tipo di pagamento*”, il professionista ha rappresentato di aver inglobato in un'unica voce costi di diversa natura per evitare ulteriori *breakdown* del prezzo²². La Tabella n. 1 seguente dettaglia i costi che il professionista ha dichiarato di aver incluso nel calcolo di tale supplemento e ne riporta il valore per ogni tratta volata.

Tab. n. 1

| Voce | Importo euro/tratta | Descrizione |
|---|---------------------|---|
| Tasse <i>e-commerce</i> | [1-5] | Commissioni applicate dai fornitori dei servizi <i>e-commerce</i> |
| Rischio di <i>charge-back</i> | [0-1] | Introiti persi dalla società a seguito del rifiuto di pagare del possessore di carta di credito, sulla base delle previsioni contenute nel regolamento Visa e MasterCard. |
| Costi della piattaforma di prenotazioni | [0-1] | Costi addebitati dal fornitore del programma di prenotazione (Navitaire) per ogni prenotazione effettuata tramite la piattaforma. |
| Costi della struttura IT | [0-1] | Corrispettivi pagati, con cadenza mensile, ai fornitori IT per l'intera soluzione di infrastruttura IT che sostiene la piattaforma di prenotazione. |
| Tasse di <i>handling</i> | [1-5] | Corrispettivi degli operatori di <i>handling</i> partner aeroportuali della società, generalmente applicati al livello di singolo volo. |
| Call center | [0-1] | Costi relativi al personale Blue Air per una corretta gestione del volo. I costi di supporto operativo comprendono, pianificazione equipaggio, piani di volo, supporto a terra e linea di manutenzione; i costi amministrativi sono costi finanziari, di qualità, vendite. |
| <i>Ticketing</i> | [0-1] | |
| <i>Revenue management</i> | [0-1] | |
| Supporto operativo | [0-1] | |
| Costi amministrativi | [0-1] | |

Tot. 10 euro

26. Dall'analisi degli elementi di costo riportati nella precedente Tab. n.1, si evince come, nell'importo addebitato al consumatore per l'uso di un determinato strumento di pagamento, Blue Air ricomprenda anche costi gestionali ed amministrativi totalmente scollegati rispetto allo strumento di pagamento prescelto (ad es. “*Tasse di handling*” e “*Supporto operativo*”) o comunque costi interni derivanti dai corrispettivi al personale Blue Air per una corretta gestione del volo (nel caso di specie, quelli relativi a *call center*, *ticketing*, *revenue management*) che il vettore dovrebbe in ogni caso sostenere a prescindere dal sistema di pagamento adottato. Tali costi ammontano nel complesso a circa la metà del supplemento richiesto da BlueAir per il pagamento con carta di credito e all'intero ammontare del supplemento richiesto per il pagamento con bonifico bancario e sono quindi addebitati a tutti i passeggeri che acquistano con carta di credito o bonifico bancario.

27. Le voci *Tasse e-commerce* e *Rischio di charge-back*, che pesano per circa la metà del totale dei costi riportati in Tabella, sono invece

²² Cfr. verbale dell'audizione svoltasi in data 24 marzo 2016, doc. n. 19 di cui all'indice del fascicolo.

effettivamente riconducibili al metodo di pagamento con carta di credito e di fatto sono addebitate solo ai consumatori che acquistano con carta di credito, rappresentando la differenza tra il supplemento richiesto per l'acquisto con carta di credito (10 euro) e quello richiesto per il pagamento con bonifico (5 euro).

28. Gli elementi acquisiti in atti²³ hanno altresì evidenziato che, sempre con riferimento al periodo gennaio 2014 – novembre 2015, il numero di tratte prenotate nel “*Canale Italia*” sono risultate pari a [100.000-500.000] nel 2014 e [500.000-1.000.000] nel 2015, delle quali [100.000-500.000] nel 2014 e [100.000-500.000] nel 2015 tramite il sito internet *www.blueairweb.com*.

29. Dall'applicazione degli elementi di costo relativi al “*Tipo di pagamento*” è derivato per il professionista un introito complessivo, sempre con riferimento al “*Canale Italia*” pari a [1-5 milioni] euro per il 2014 e [1-5 milioni] euro per il 2015. Con specifico riferimento alle prenotazioni effettuate attraverso il sito internet di Blue Air, gli introiti ammontano a [1-5 milioni] euro per il 2014 e [1-5 milioni] euro per il 2015.

30. A tali introiti si aggiungono anche quelli derivanti dall'applicazione delle “*Altre tasse*”, pari, come più volte ricordato, a 8 euro per il volo di andata e 4 euro per il volo di ritorno per ogni passeggero. Considerato il numero di tratte prenotate nel “*Canale Italia*” tramite il sito internet *www.blueairweb.com*. nel biennio 2014-2015, si può stimare *per difetto* un ulteriore introito per il professionista derivante da tale voce di costo pari a oltre [1-5 milioni] di euro²⁴.

31. Entrambi i supplementi fin qui descritti – “*Altre tasse*” e “*Tipo di pagamento*” – non hanno subito modifiche nel lasso di tempo di loro applicazione²⁵.

B) *Regime di rimborsabilità*

32. Blue Air ha dichiarato che l'importo pagato dai consumatori per “*Altre tasse*” e “*Tipo di pagamento*” rientra nella parte rimborsabile del biglietto nei casi in cui, in base alle condizioni generali di contratto, alle regole tariffarie e al Regolamento CE n. 261/2004, sia previsto il rimborso totale o parziale del biglietto stesso. In particolare, secondo la prospettazione del professionista,

²³ [Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo].

²⁴ Il dato è stato stimato assumendo che il numero totale di tratte da e per l'Italia vendute da Blue Air attraverso il proprio sito internet fosse composto in egual misura da tratte di andata e di ritorno.

²⁵ [Cfr. doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo].

in caso di non effettuazione del volo per cause non imputabili al passeggero, tutti gli oneri amministrativi, compreso il supplemento connesso al pagamento con carta di credito, sono integralmente rimborsati.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

33. Blue Air, nelle proprie memorie, ha ricostruito le valutazioni effettuate al momento di avviare la propria attività nel settore del trasporto aereo, il 20 agosto 2013, nel momento in cui, a seguito dell'acquisto del ramo d'azienda della società Blue Air Transport Aerian Sa (ora Bata Sky Immobiliare, in liquidazione), secondo quanto previsto nel contratto, acquisiva anche il sistema di prenotazione di cui al sito <https://www.blueairweb.com>.

34. Tale sistema era ritenuto dal professionista rispettoso della normativa europea vigente e, in particolare, degli artt. 22 e 23 del Regolamento Ce n. 2008/1008²⁶, per effetto del *link* di rinvio all'art. 44 delle Condizioni di viaggio, che espressamente prevedeva l'applicazione del supplemento di 10 euro/passeggero/tratta al prezzo finale del biglietto per le transazioni con carta di credito/debito, nonché, sotto la voce "*Altre tasse*", dell'importo di 4 euro/passeggero/tratta relativo alla copertura della *Emission Trading Fee* e dei costi in caso di cancellazione dei voli per causa di forza maggiore (*Force Majeure Cancellation*). Tale sistema di prenotazione, a giudizio di Blue Air, era altresì rispettoso della Direttiva n. 2005/29 CE, sulle pratiche commerciali scorrette, e della Direttiva n. 2011/83 UE, sui diritti dei consumatori.

35. In riferimento alla prima direttiva richiamata, in particolare, Blue Air riteneva che la visualizzazione del prezzo e delle modalità di calcolo dello stesso non configurasse una pratica ingannevole.

36. Per quanto concerne la seconda direttiva citata, il professionista riteneva il proprio sistema di prenotazione rispettoso dell'art. 6, n. 1, che impone di informare il consumatore, prima che sia vincolato da un contratto a distanza, del "*prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna, postali e di ogni*

²⁶ In particolare, l'art. 23 prevede, tra l'altro, che "Il prezzo finale da pagare è sempre indicato e include tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione. Oltre all'indicazione del prezzo finale, sono specificati almeno i seguenti elementi: a) tariffa aerea passeggeri o merci; b) tasse; c) diritti aeroportuali; e d) altri diritti, tasse o supplementi connessi ad esempio alla sicurezza o ai carburanti".

altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore”.

37. Quanto all'art. 19 della medesima direttiva, secondo cui “*Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti*”, il professionista evidenzia come gli importi supplementari non eccedevano in alcun modo i costi sostenuti da Blue Air.

38. Secondo la prospettazione del professionista, solo con la sentenza della Corte di Giustizia UE del 15 gennaio 2015 (Causa C-573/13, *AirBerlin vs. Bundesverband*), è stato affermato con chiarezza che l'art. 23, par. 1, del Regolamento CE n. 2008/1008 deve essere interpretato nel senso che, nell'ambito di un sistema di prenotazione elettronica, il prezzo finale deve essere indicato ad ogni visualizzazione dei prezzi, sin dalla prima indicazione. Ciò avrebbe indotto Blue Air a modificare il proprio sistema di prenotazione a far data dal 21 dicembre 2015.

39. Per quanto concerne l'ETF, il professionista ha rappresentato che l'importo addebitato di 4 euro/tratta/passeggero coprirebbe i costi sostenuti da Blue Air per l'acquisto delle quote di emissione di CO2 necessarie ai fini del rispetto della Direttiva Ce n. 2003/87²⁷.

40. Per quanto concerne il supplemento FMC, pari a 4 euro/tratta/passeggero²⁸, Blu Air ha evidenziato come esso sia aggiunto soltanto alla prima tratta della prenotazione effettuata dai consumatori.

41. Il professionista ha rappresentato che i supplementi per gli strumenti di pagamento riflettevano gli oneri di prenotazione sopportati da Blue Air per la vendita di voli aventi come origine e/o destinazione un aeroporto italiano nel periodo gennaio 2014 – novembre 2015 e le commissioni pagate alle società che gestiscono i pagamenti dei clienti.

42. Il professionista, inoltre, ha evidenziato, in sede di memoria conclusiva, il proprio atteggiamento collaborativo tenuto nel corso del procedimento e la volontà di rispettare la normativa europea e nazionale in materia di diritti dei consumatori.

²⁷ Cfr. punto 4.11 delle “Condizioni di viaggio” presenti sul sito al momento dell'apertura dell'istruttoria.

²⁸ Cfr. punto 4.9 delle “Condizioni di viaggio” presenti sul sito al momento dell'apertura dell'istruttoria

4) Le modifiche realizzate dal professionista in corso di istruttoria

43. In corso di istruttoria, e già con la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, il professionista ha rappresentato di aver tempestivamente modificato il proprio sito *web* a far data dal 21 dicembre 2015, per renderlo conforme alle disposizioni in tema di tutela del consumatore.

44. Tale modifica consiste nella integrale cancellazione dei costi legati al “*Tipo di pagamento*” e alle “*Altre tasse*”. Blue Air prevede altresì uno sconto di 10 euro per il pagamento a mezzo bonifico bancario. Attualmente, pertanto, il prezzo dei biglietti risulta integralmente indicato sin dalla prima schermata del processo di prenotazione²⁹.

45. Il professionista ha precisato che, sebbene la modifica sia stata materialmente effettuata nel mese di dicembre 2015, la relativa decisione era stata assunta autonomamente, prima di ricevere la comunicazione di avvio del procedimento istruttorio.

5) Le osservazioni del consumatore segnalante

46. Nella memoria depositata il 17 marzo 2016³⁰, il consumatore Parte del procedimento, a sostegno delle argomentazioni riportate nella segnalazione depositata agli atti³¹, nella quale aveva rappresentato l’illiceità della condotta in esame, ha richiamato i precedenti provvedimenti di questa Autorità adottati in vicende analoghe.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

47. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet* tramite il sito *www.blueairweb.com* destinato ai consumatori italiani, in data 28 luglio 2016 è stato richiesto il parere

²⁹ Quanto dichiarato dal professionista in corso di istruttoria circa l’indicazione del prezzo complessivo al momento della scelta del consumatore corrisponde a quanto risulta dal verbale di acquisizione agli atti del fascicolo di complessive n. 31 pagine *web* rilevate sul sito *internet* <http://www.blueair.com/>, nel periodo gennaio – giugno 2016 – in cui non si riscontra più l’aggiunta della voce *Altre tasse* e non vengono aggiunti sovrapprezzi nel momento in cui si utilizza una qualsiasi carta di credito per il pagamento. Cfr. doc. n. 26 di cui all’indice del fascicolo.

³⁰ [Cfr. doc. n. 17 dell’indice del fascicolo].

³¹ [Cfr. doc. n. 2 dell’indice del fascicolo].

all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

48. Con parere pervenuto in data 24 agosto 2016³², l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha limitato le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica, esprimendo il proprio parere nel senso che il consumatore, indotto alla consultazione diretta del sito *internet* per esaminare le offerte di biglietti aerei, non sufficientemente edotto dalle informazioni diffuse *on line* in merito ai costi dei servizi di trasporto aereo proposti, potrebbe, poi, effettivamente fruire delle prestazioni del professionista aderendo all'acquisto del biglietto, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

49. Pertanto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) Osservazioni preliminari sugli oneri aggiuntivi applicati dal professionista: il pertinente dettato normativo

50. Secondo un orientamento costante dell'Autorità³³, confermato dal giudice amministrativo³⁴, la falsa rappresentazione del prezzo dei biglietti aerei attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di supplementi di spesa non eventuali, inevitabili e prevedibili - perché interni al controllo del vettore -, nelle pubblicità e/o all'inizio del processo di prenotazione/acquisto *on line*, induce in errore il consumatore medio circa il prezzo effettivo del servizio offerto³⁵ e perciò costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione

³² [Cfr. doc. n. 39 di cui all'indice del fascicolo].

³³ A titolo esemplificativo cfr. Provvedimento n. 22341 del 28 aprile 2011 - PS3773 - BLU-EXPRESS - COSTI ECCESSIVI PER PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO; Provvedimento n. 23279 dell'8 febbraio 2012 - PS7505 - AIR BERLIN-SPESE AMMINISTRATIVE; PS9670 - e Provvedimento n. 25543 del 1° luglio 2015 - TRANSAVIA.COM-SUPPLEMENTI PER PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO E PRENOTAZIONI.

³⁴ Cons. Stato, 24 settembre 2012, n. 5073 e, inter alia, Tar del Lazio nella sentenza n. 3318/2012, del 12 aprile 2012 relativa al caso PS892 - Ryanair.

³⁵ Nel caso specifico del credit card surcharge, il semplice fatto di dover concludere la transazione con uno strumento elettronico di pagamento, peraltro unica modalità possibile, comportava l'applicazione di una fee

degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo³⁶.

51. L’Autorità ha infatti ritenuto che le norme del Codice del Consumo (artt. 18 e segg.) che hanno recepito la Direttiva n. 2005/29 sulle pratiche commerciali scorrette imponessero l’obbligo di informare il consumatore circa l’esistenza di sovrapprezzi applicati per qualsivoglia motivo (per l’uso di un determinato mezzo di pagamento, per spese amministrative, gestionali o di spedizione, ecc.) sin dal primo contatto con il consumatore.

52. Nel caso di specie, tale orientamento costituisce il parametro di valutazione del comportamento di Blue Air, consistente nell’applicazione di oneri ricompresi nella voce “*altre tasse*” nel corso della vendita *on line* dei propri voli aerei, per tutto il periodo in cui la condotta è stata posta in essere (agosto 2013 – dicembre 2015).

53. Per ciò che concerne, invece, il supplemento denominato *Tipo di pagamento*, assume rilievo sul piano normativo, così come evidenziato nella comunicazione di estensione oggettiva delle contestazioni, anche l’art. 62 del Codice del Consumo, così come novellato dal d. lgs. 21 febbraio 2014, n. 21³⁷, il quale ha disposto il divieto assoluto per il “*venditore*” di qualsiasi prodotto (il professionista che opera in un settore diverso da quello finanziario-creditizio) di imporre spese all’*acquirente* (il consumatore) per l’utilizzo di un determinato mezzo di pagamento quale, ad esempio, le carte di credito. Tale divieto è applicabile a far data dal 13 giugno 2014.

Valutazioni di merito

2) *Trasparenza e correttezza informativa*

54. Il procedimento è diretto a verificare la correttezza delle modalità di presentazione delle tariffe offerte per il servizio di trasporto aereo del vettore Blue Air ai consumatori italiani, specificamente attraverso il sito internet *www.blueairweb.com* e il relativo sistema di prenotazione *on line*.

aggiuntiva, di incidenza apprezzabile (specie con riferimento alle compagnie low cost) rispetto al prezzo del biglietto originariamente rappresentato.

³⁶ Nelle pronunce dell’Autorità ha assunto rilievo anche quanto statuito dall’art. 23 del regolamento comunitario n. 1008/2008. Tutte le delibere emanate, infatti, hanno inteso stabilire il principio secondo il quale “Il prezzo dei biglietti per il trasporto aereo deve essere chiaramente ed integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore e deve comprendere tutti gli elementi di costo inevitabili e prevedibili in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l’esborso finale”. L’articolo 23 del Regolamento citato ha costituito (e costituisce) un mero parametro normativo di riferimento idoneo a delimitare il limite minimo di diligenza che un professionista dovrebbe comunque osservare nell’espletamento della sua attività di vendita del servizio di trasporto aereo passeggeri.

³⁷ D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, recante “Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE”.

55. In particolare, la pratica commerciale descritta al precedente paragrafo II attiene alle modalità di indicazione del prezzo del servizio di trasporto aereo proposto da Blue Air all’inizio del sistema di prenotazione *on line*, che risulta sempre inferiore a quello effettivamente pagato dai consumatori dal momento che, nel corso del processo di prenotazione, si aggiungono ad esso ulteriori elementi di costo di rilevante importo, costituiti dalla *fee* denominata “*Altre tasse*” e dal supplemento chiamato “*Tipo di pagamento*”, ordinariamente applicati dal professionista e tali da aumentare significativamente il prezzo complessivo del servizio per il consumatore, tenuto conto che BlueAir opera come vettore *low-cost*.

56. Come rilevato in precedenza, l’Autorità ha ripetutamente affermato il principio secondo cui il prezzo dei biglietti deve essere chiaramente e integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l’esborso finale necessario per l’acquisto del biglietto aereo offerto. Tale principio trova conferma non solo nella giurisprudenza amministrativa, ma anche nella normativa nazionale (Legge n. 40/2007), nel Regolamento CE n. 1008/2008 e nella citata sentenza della Corte di Giustizia europea nel caso *AirBerlin*.

57. Dagli accertamenti istruttori emerge che il sistema di prenotazione *on line* presente sul sito di Blue Air non è stato conforme ai principi di trasparenza e completezza informativa.

58. Infatti, solo dopo aver selezionato il volo prescelto, a cui è associato un determinato prezzo, al consumatore è rappresentata l’esistenza del supplemento denominato “*Altre tasse*”, che si va ad aggiungere al prezzo originariamente reclamizzato. In una fase ancora successiva, il consumatore è chiamato a scegliere il “*Tipo di pagamento*”, che comporta un ulteriore incremento del prezzo finale dovuto per acquistare il biglietto.

59. L’addebito di tali costi aggiuntivi, rispetto al prezzo indicato all’inizio del processo di prenotazione, viene dunque reso noto al consumatore successivamente alla selezione del volo al quale è abbinata una specifica tariffa e si aggiunge a questa nel determinare il prezzo finale.

60. Tale modalità di presentazione del prezzo del servizio è da considerarsi scorretta in quanto, non includendo *ab origine* nella tariffa proposta elementi di costo necessari, fornisce un’ambigua e incompleta rappresentazione delle condizioni economiche richieste per l’acquisto del servizio, confondendo il consumatore rispetto all’esborso complessivo da sostenere per acquistare il biglietto prescelto.

61. I supplementi in questione, peraltro, si configurano come elementi di

costo generali inevitabili e prevedibili richiesti da Blue Air per la fornitura del servizio aereo e, come tali, costituiscono parte integrante del costo del biglietto e vanno ricompresi nella tariffa proposta ai consumatori al momento della scelta di acquisto, ovvero all'inizio del processo di prenotazione via *internet*. Essi, infatti, non corrispondono a un servizio diverso e ulteriore, rispetto a quello di trasporto, ma risultano inscindibilmente connessi a tale servizio in quanto normalmente applicati dal professionista indistintamente a tutti i biglietti venduti *on line* e per il medesimo importo.

62. La reale natura dei supplementi in esame, quali componenti del servizio di trasporto e del relativo prezzo, risulta, del resto, confermata dal regime di rimborsabilità cui è soggetto tale importo che, come chiarito dalla Parte stessa, segue esattamente quello della tariffa³⁸.

63. Il professionista, dunque, ha proceduto allo scorporo *ex ante* dalla tariffa di oneri non eventuali, inevitabili e prevedibili perché interni al suo controllo.

64. Alla luce di quanto esposto, la presentazione delle tariffe dei servizi di trasporto offerti da Blue Air sul proprio sito internet attraverso lo scorporo dell'importo delle "*Altre tasse*" e del "*Tipo di pagamento*" dal prezzo del biglietto all'inizio del processo di prenotazione *on line*, non rispondono ai criteri di trasparenza e completezza informativa cui il professionista deve attenersi quando promuove la propria offerta tariffaria e, di conseguenza, non consentono al consumatore, sin dal primo contatto, di conoscere l'effettivo prezzo del biglietto, inclusivo dell'insieme di voci di costo che lo compongono.

65. Nel caso di specie, la condotta del vettore non risulta conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso e delle caratteristiche dell'attività svolta.

66. Il rispetto dei generali principi di correttezza e buona fede, declinati anche alla luce delle prescrizioni normative nazionali e comunitarie, impone infatti ai vettori aerei di assicurare, nelle proprie comunicazioni commerciali, la trasparenza tariffaria e la chiarezza delle informazioni fornite ai consumatori al fine di consentire loro una piena e immediata percezione degli elementi essenziali delle offerte proposte; trasparenza e chiarezza che, nel caso in esame, risultano compromesse per effetto dell'indebito scorporo dal prezzo del biglietto di due oneri economici non eventuali e prevedibili *ex*

³⁸ Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo in cui il professionista ha specificato che le spese per Altre tasse e Tipo di pagamento rientrano nella parte rimborsabile del biglietto in tutti i casi di rimborso per cause dipendenti dal vettore.

ante e, come tali, interamente riconducibili alla politica tariffaria del professionista.

67. Pertanto, tale pratica commerciale deve ritenersi contraria agli artt. 20, 21, comma 1, lettera *d*) e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, in quanto il professionista non fornisce un'immediata, chiara e completa indicazione della presenza, entità e natura di oneri aggiuntivi, denominati "*Altre tasse*" e "*Tipo di pagamento*", economicamente apprezzabili rispetto al prezzo del biglietto inizialmente proposto al consumatore, che si viene ad aggiungere, nel corso del processo di prenotazione *on line*, al prezzo della totalità dei biglietti offerti dal vettore ai consumatori italiani per le tratte servite.

Sovrapprezzo legato agli strumenti di pagamento scelti dal consumatore

68. Con riferimento al sovrapprezzo legato al "*Tipo di pagamento*", in relazione al periodo 13 giugno 2014-21 dicembre 2015, è necessario prendere in considerazione, quale parametro di valutazione della condotta del professionista, il novellato art. 62 del Codice del Consumo³⁹, che prevede che "*Ai sensi dell' articolo 3, comma 4, del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11*⁴⁰, *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*"⁴¹. Tale disposizione, infatti, secondo quanto stabilito dall'art. 47, comma 1, lettera *m*), del medesimo Codice, si applica anche ai servizi di trasporto passeggeri⁴².

³⁹ L'art. 1 del d. lgs. n. 21/2014 – di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (cd. Consumer Rights) - ha interamente sostituito il Capo I del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo (artt. da 45 a 67). Per ciò che interessa in questa sede, si rileva che l'art. 62 del Codice del consumo ha recepito l'art. 19 della direttiva Consumer Rights citata che stabilisce che "Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti".

⁴⁰ D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Tale Direttiva ("Direttiva PSD") stabiliva all'art. 52, comma 3, che: "Il prestatore di servizi di pagamento non impedisce al beneficiario (il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento) di imporre una spesa o di proporre una riduzione al pagatore (il soggetto titolare di un conto di pagamento ovvero in mancanza di conto, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento) per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento. Tuttavia, gli Stati membri possono vietare o limitare il diritto di imporre spese tenendo conto della necessità di incoraggiare la concorrenza e di promuovere l'uso di strumenti di pagamento efficaci" (sottolineatura aggiunta).

⁴¹ Per ciò che interessa in questa sede, si rileva che l'art. 62 del Codice del consumo ha recepito l'art. 19 della direttiva Consumer Rights citata.

⁴² Tale disposizione prevede, infatti, che i servizi di trasporto passeggeri sono esclusi dall'ambito di applicazione delle norme introdotto dal d. lgs. n. 21/2014, ad eccezione dell'art. 51, comma 2, e degli articoli 62 e 65. A tale riguardo può anche rammentarsi quanto affermato nel considerando n. 27 della Direttiva 2011/83 UE: "il trasporto di passeggeri dovrebbe essere escluso dall'ambito di applicazione della

69. Con tale disposizione il legislatore ha inteso vietare, in via generale, l'imposizione, da parte dei professionisti e nei riguardi dei consumatori, di spese per l'uso di un determinato strumento di pagamento.

70. L'art. 62 riguarda infatti l'utilizzo di qualsiasi mezzo di pagamento, compreso il contante (ma anche bonifici, buoni e *gift card*, addebiti diretti, sistemi alternativi o dispositivi). In questa ottica, “*gli strumenti di pagamento*” rappresentano un *genus* della famiglia dei “*Mezzi di pagamento*”, al cui interno è presente, di certo, anche la specie “*carte di pagamento*”.

71. Solo nei casi espressamente stabiliti, è possibile per il professionista applicare una maggiorazione, tale però da non superare i costi effettivamente sostenuti dal medesimo professionista. Allo stato attuale, tuttavia, non è stata introdotta nel nostro ordinamento alcuna deroga al citato precetto, per cui deve ritenersi che il divieto di applicare maggiorazioni legati agli strumenti di pagamento sia generalizzato, senza eccezione alcuna⁴³.

72. Alla luce di quanto esposto, il divieto *assoluto* di imporre spese all'*acquirente* (il consumatore) per l'utilizzo di un determinato mezzo di pagamento (i.e. ciascuna delle carte di credito accettate dal professionista quale strumento per effettuare il pagamento – 10 euro passeggero/tratta e/o 5 euro passeggero/tratta per il pagamento effettuato tramite bonifico bancario), è tale, nel caso di specie, da assorbire i profili inerenti le modalità di presentazione ai consumatori del sovrapprezzo *de quo e/o* del suo *quantum*, rilevando in via principale l'applicazione in sé di detto sovrapprezzo che, essendo indubitabilmente collegato e corrispondente all'utilizzo di uno strumento di pagamento da parte dei consumatori che vogliono acquistare un volo Blue Air, si pone, a decorrere dal 13 giugno 2014 - per i motivi sopra esposti - in chiara violazione del citato art. 62 del Codice del Consumo.

73. A tal proposito, appare priva di pregio l'argomentazione di Blue Air, che ritiene la propria condotta rispettosa della normativa europea richiamata e, in particolare, dell'art. 19 della Direttiva Consumer Rights, secondo cui “*Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in*

presente direttiva in quanto è già soggetto ad altra legislazione dell'Unione oppure, nel caso dei trasporti pubblici e dei taxi, a normative a livello nazionale. Tuttavia, le disposizioni della presente direttiva di protezione dei consumatori in caso di tariffe eccessive per l'utilizzo di mezzi di pagamento o in caso di costi occulti dovrebbero essere applicate anche ai contratti di trasporto passeggeri” (sottolineatura aggiunta).

⁴³ Lo Stato italiano, attuando in maniera rigorosa la Direttiva 2007/64/CE che pure lasciava liberi gli stati di vietare o meno la surcharge fee, si è avvalso della facoltà di cui all'art. citato e ha scelto in via generale il divieto di imporre sovrapprezzi sugli strumenti di pagamento (al fine di favorire lo sviluppo di strumenti di pagamento elettronici a scapito della monete e degli assegni). Il Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 di attuazione della richiamata Direttiva prevede, infatti, all'articolo 3, comma 4, che: “Il beneficiario non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento”.

relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti".

74. In primo luogo, come risulta dalla documentazione fornita dal professionista, l'importo addebitato ai consumatori per il *Tipo di pagamento* utilizzato (cd. *credit card surcharge*) è ben superiore ai costi asseritamente imposti dai circuiti delle carte di credito accettate per il pagamento *on line* dei biglietti.

75. Infatti, nel calcolo dell'onere aggiuntivo sono stati inseriti cospicui costi gestionali ed amministrativi, scollegati rispetto ai costi relativi allo strumento di pagamento in quanto configurabili come costi interni che dovrebbero in ogni caso essere sostenuti a prescindere dal sistema di pagamento adottato (carta di credito e/o bonifico bancario - *Cfr.* precedente Tab. n. 1 e punti 26 e 27); tale condotta si pone perciò comunque in violazione del citato precetto della Direttiva *Consumer Rights*, invocato a sua difesa dal professionista.

76. In secondo luogo, per quanto riguarda le offerte dirette al mercato italiano, la normativa nazionale di recepimento di quella europea non prevede, come sopra rappresentato, l'applicazione di alcun sovrapprezzo anche se diretto al recupero dei costi sostenuti per l'uso di detti strumenti di pagamento.

77. Conclusivamente, per le ragioni esposte, l'applicazione da parte di Blue Air di oneri aggiuntivi collegati all'utilizzo di un determinato strumento di pagamento costituisce, per il periodo successivo al 13 giugno 2014, una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

78. Ai sensi dell'art. 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.

79. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

80. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista che, in base all'ultimo bilancio disponibile, ha registrato ricavi per [100-200] milioni di euro e un utile superiore a [5-10] milioni di euro, potendosi ritenere, pertanto, un'importante impresa nel settore del trasporto aereo nel segmento *low cost*. Ciò risulta anche dal numero di passeggeri trasportati nel 2015, che supera complessivamente i [1-5] milioni e che il numero di tratte prenotate nel "Canale Italia" tramite il sito internet *www.blueairweb.com* è risultato pari a [100.000-500.000] nel 2014 e [100.000-500.000] nel 2015⁴⁴.

81. Sempre con riguardo alla gravità deve essere, altresì, considerato, nel caso di specie, il rilevante pregiudizio economico per i consumatori, che può essere desunto dagli introiti derivanti dall'applicazione di tali oneri supplementari, quantificati dallo stesso professionista, in riferimento al mercato italiano e alle vendite tramite il sito internet in [1.000.000-5.000.000] euro per il 2014 e [1.000.000-5.000.000] per il 2015, in relazione al supplemento relativo al "Tipo di pagamento". A tali introiti si aggiungono quelli derivanti dall'applicazione delle "Altre tasse", stimati *per difetto* in oltre [1.000.000-5.000.000] di euro⁴⁵.

82. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, si tiene conto del fatto che il professionista, subito dopo l'avvio del procedimento istruttorio (21 dicembre 2015) ha reso il proprio sito internet conforme alle disposizioni in tema di tutela del consumatore. Ciò premesso, la pratica commerciale ingannevole è stata posta in essere dal 20 agosto 2013 fino al 13 giugno 2014 per quanto concerne le modalità di prospettazione della commissione addebitata ai consumatori per i pagamenti effettuati con carta di credito (*Tipo di pagamento*) e fino al 21 dicembre 2015 relativamente ai supplementi denominati *Altre Tasse* .

83. Dal 13 giugno 2014 e sino al 21 dicembre 2015, con esclusivo riferimento alla previsione ed applicazione del supplemento denominato *Tipo di pagamento* sussiste la violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, come novellato dal d. lgs. n. 21/2014, che ha previsto il divieto *assoluto* di imporre spese ai consumatori per l'utilizzo di un determinato mezzo di pagamento.

84. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Blue Air:

⁴⁴ Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo.

⁴⁵ Cfr. par. III, n. 2), lett. A.

a) per la violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *d*) e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, nella misura di 130.000 (centotrentamila) euro;

b) per la violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, nella misura di 170.000 (centosettantamila) euro;

CONSIDERATO che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel parere espresso ha rilevato che lo strumento utilizzato per diffondere la pratica commerciale (*internet*) oggetto del procedimento è idoneo a realizzare ed amplificare significativamente l'attuazione della medesima pratica;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame, dal 20 agosto 2013 al 13 giugno 2014 per quanto concerne la commissione denominata *Tipo di pagamento* e fino al 21 dicembre 2015 relativamente ai supplementi denominati *Altre Tasse*, integra una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *d*) e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo in quanto il professionista non ha fornito, nella versione in lingua italiana del proprio sito *internet* www.blueairweb.com, un'immediata, chiara e completa indicazione della presenza, entità e natura di oneri aggiuntivi ed economicamente rilevanti rispetto al prezzo del biglietto inizialmente proposto, che si vengono ad aggiungere, nel corso del processo di prenotazione *on line*, al prezzo di tutti i biglietti offerti dal vettore per ogni acquisto effettuato

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta posta in essere dal professionista, dal 13 giugno 2014 e sino al 21 dicembre 2015, con riferimento alla previsione ed applicazione di un supplemento denominato *Tipo di pagamento*, risulta in violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo nella misura in cui il professionista ha imposto spese ai consumatori italiani per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento;

DELIBERA

- a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da S.C. Blue Air-Airline Management Solutions S.r.l., con riferimento ad entrambi i supplementi richiesti (*Tipo di pagamento* e *Altre Tasse*) costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera d), e 22 del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da S.C. Blue Air-Airline Management Solutions S.r.l., con esclusivo riferimento al supplemento denominato *Tipo di pagamento* integra, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, a decorrere dal 13 giugno 2014, una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo;
- c) che, con riferimento alla pratica commerciale di cui al precedente punto a), alla società S.C. Blue Air-Airline Management Solutions S.r.l., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 130.000 € (centotrentamila euro);
- d) che, con riferimento alla condotta di cui al precedente punto b), alla società S.C. Blue Air-Airline Management Solutions S.r.l., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 170.000 € (centosettantamila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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'art. 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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 SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella