



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA 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 gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. LMnext CH S.A. (di seguito anche LMNEXT o il professionista) in qualità di professionista, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 3, comma 1, lettera *c*) del Codice del Consumo per la disciplina sui diritti dei consumatori nei contratti e dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo per la disciplina sulle pratiche scorrette. La società è un’agenzia di viaggi *online* che attraverso il sito internet *www.it.lastminute.com* offre la possibilità di effettuare una ricerca e un confronto di voli, hotel ed altri servizi turistici, anche separatamente, nonché procedere all’acquisto degli stessi.

2. Il bilancio relativo all’anno finanziario 2016 di LMNEXT presenta ricavi

pari a circa 3 milioni di euro.

3. Altroconsumo, in qualità di segnalante.

## II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne le seguenti quattro distinte condotte poste in essere da LMNEXT nell'ambito dell'offerta di servizi turistici (confronto e acquisto di hotel e voli, anche separatamente) attraverso il proprio sito *www.it.lastminute.com*:

*a.1) diffusione di informazioni poco trasparenti od omissive in merito all'identità e al ruolo del professionista non chiariti né nell'ambito delle condizioni generali di contratto, né all'interno del sito del professionista;*

*a.2) omissione di informazioni in merito alla scontistica applicata, in quanto dall'osservazione delle pagine web del sito *www.it.lastminute.com*, acquisite agli atti, emerge che sono forniti sconti di cui il consumatore può, in taluni casi, usufruire nell'ambito del processo di prenotazione di sistemazioni alberghiere o di ricerche di voli più *hotel*. Tale prospettazione pubblicitaria non risulta corredata dagli elementi utili a circoscrivere la portata della percentuale di sconto pubblicizzato.*

*b) applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (*credit card surcharge*), in quanto effettuando la relativa ricerca sul sito del professionista viene visualizzato il prezzo corrispondente ad un eventuale acquisto con lo strumento di pagamento "più economico" indicato di *default* (Carta Maestro Widiba) in un menù a tendina. L'importo prospettato si incrementa in relazione alla scelta del consumatore di pagare con una carta di credito diversa da quella preselezionata nel menù a tendina;*

*c) omissione di un indirizzo e-mail o di un form tracciabile cui il consumatore può comunicare efficacemente con il professionista.*

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 30 maggio 2017 è stato comunicato a LMNEXT l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10060 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 49, 62 e 64 del Codice del

Consumo.

In particolare, in tale sede veniva ipotizzato che:

- 1) il comportamento descritto al punto II, lettera a.1) potesse integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, con riferimento alla scarsa trasparenza in merito al soggetto con cui si conclude il contratto responsabile del servizio offerto con ricadute sul piano dell'assistenza post contrattuale da rendere ai consumatori, con riferimento in particolare al soggetto a cui rivolgersi per presentare reclami e/o per ottenere modifiche o cancellazioni nelle prenotazioni effettuate o rimborsi; inoltre che la medesima condotta, posta in essere dopo il 13 giugno 2014, potesse integrare anche una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera a) e/o b) del Codice del Consumo;
- 2) la condotta descritta al punto II, lettera a.2), consistente nella diffusione di informazioni non trasparenti o omissive in merito ai criteri di quantificazione della scontistica prospettata potesse integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, potendo falsare il comportamento economico del consumatore medio;
- 3) la condotta descritta al punto II, lettera b), posta in essere dopo il 13 giugno 2014, potesse integrare una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, dal momento che il professionista avrebbe imposto ai consumatori spese ulteriori per l'acquisto dei voli aerei direttamente collegate alla tipologia di carta di credito utilizzata dagli stessi per il pagamento;
- 4) il comportamento descritto al punto II, lettera c), posta in essere dopo il 13 giugno 2014 potesse integrare una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera c) del Codice del Consumo con riferimento all'omissione di un indirizzo *e-mail* o un *form* tracciabile ed all'assenza di un "formulario di contatto" fruibile *online*.

L'avvio del procedimento è stato comunicato ad Altroconsumo il 31 maggio 2017.

**6.** In data 15 giugno 2017 il professionista ha presentato istanza di accesso agli atti effettuata in data 19 giugno 2017. In data 11 luglio 2017 LMNEXT ha prodotto una memoria difensiva ed ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento.

**7.** Il successivo 18 luglio 2017 si è tenuta l'audizione richiesta dalla Parte nel corso della quale, tra l'altro, è stata formulata una richiesta di informazioni alla quale il professionista ha dato riscontro in data 3 agosto 2017.

**8.** In data 24 luglio 2017 il professionista ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, volti a rimuovere i profili di

scorrettezza delle condotte oggetto di contestazione. La proposta di impegni aveva ad oggetto modifiche all’informativa resa ai consumatori in merito ai costi di prenotazione dei servizi offerti, all’assenza di un indirizzo *e-mail* e/o di un *form* tracciabile cui il consumatore può indirizzare le proprie richieste di assistenza, alle modalità di assistenza telefonica a favore dei consumatori.

**9.** Gli impegni sopra descritti sono stati rigettati dall’Autorità nella sua adunanza del 4 ottobre 2017 e ne è stata data comunicazione al professionista il successivo 10 ottobre. Al riguardo, l’Autorità, oltre a rappresentare la sussistenza dell’interesse a procedere all’accertamento dell’eventuale infrazione, ha ritenuto che gli impegni presentati fossero relativi a condotte che, ove accertate, avrebbero potuto integrare fattispecie di pratiche commerciali “*manifestamente scorrette e gravi*”, per le quali l’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione.

**10.** In data 11 ottobre 2017 è stata inviata a LMNEXT un’altra richiesta di informazioni in merito agli accordi commerciali sottoscritti in relazione all’utilizzo di carte ed altri strumenti di pagamento per l’acquisto di servizi turistici sul sito *www.it.lastminute.com* a cui il professionista ha fornito riscontro il successivo 23 ottobre 2017.

**11.** In data 23 ottobre 2017 è stata comunicata al professionista e il 24 ottobre 2017 ad Altroconsumo, la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento.

**12.** Il professionista ha depositato una memoria conclusiva il 14 novembre 2017.

**13.** Il 15 novembre 2017 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il quale è pervenuto in data 11 dicembre 2017.

## **2) *Le evidenze acquisite***

### ***a.1) Identità e ruolo del professionista***

**14.** Il sito del professionista *www.it.lastminute.com* offre la possibilità di comparare ed acquistare voli aerei, soggiorni in *hotel* (anche separatamente dai voli) ed altri servizi.

**15.** Nelle condizioni generali di contratto, presenti sul sito fino al 20 ottobre 2017<sup>1</sup> non erano contenute indicazioni chiare e complete in merito al ruolo

---

<sup>1</sup> Cfr. “Condizioni contrattuali di servizio” - doc. n. 37 - acquisizione pagine web del 20 ottobre 2017.

svolto dal professionista e, quindi, del soggetto a cui rivolgersi per presentare reclami e/o per ottenere rimborsi, modifiche e/o cancellazioni delle prenotazioni effettuate. Infatti, la sezione delle condizioni generali di contratto - dedicata alla descrizione del servizio offerto dal professionista – si limitava ad affermare quanto segue: *“Completato correttamente il processo di registrazione, l’Utente potrà accedere all’intero Servizio di LMNEXT che è composto dall’aggiornamento e dall’invio di notizie e informazioni relative a viaggi, voli di linea e voli low cost e offerte dei maggiori operatori, dall’accesso e utilizzo del motore di ricerca al fine di ricercare informazioni sui voli e le offerte economiche delle compagnie aeree confrontando le varie possibilità e, infine, dall’utilizzo – mediante licenza – della nostra applicazione informatica che consente all’Utente di processare una prenotazione e ordine di acquisto di un dato biglietto di viaggio direttamente, senza le necessità di dovere effettuare una ulteriore connessione al sito Internet della compagnia.”*

**16.** In data successiva al 20 ottobre 2017 - secondo quanto affermato dal professionista stesso nella memoria finale pervenuta il 14 novembre 2017 - LMNEXT ha precisato nelle Condizioni generali di contratto, nella parte dedicata alla descrizione del servizio offerto, che è ad esso che occorre rivolgersi per qualsiasi tipo di reclamo e assistenza pre e post-contrattuale (*“Il Servizio di cui sopra è fornito da LMnext CH SA, con sede in Corso San Gottardo 30, 6830 Chiasso, Svizzera (no. d’ordine: CHE – 206.761.498), professionista al quale l’Utente potrà rivolgersi per qualsiasi tipo di assistenza pre e post-contrattuale o reclamo relativo al Servizio stesso”*).

#### *a.2) Omissione di informazioni in merito alla scontistica*

**17.** Le simulazioni effettuate d’ufficio sul sistema di prenotazione e acquisto *on line* del professionista hanno dimostrato come in fase di prenotazione fossero indicati prezzi di *hotel* con evidenziazione di percentuali di sconto applicate a tali prezzi<sup>2</sup>.

Tale prospettazione pubblicitaria non è corredata di elementi volti a rappresentare i criteri in base ai quali è determinata l’entità di tali sconti.

**18.** Il professionista a far data dal 13 novembre 2017 ha eliminato dal proprio sito ogni informazione relativa agli sconti proposti; per effetto di tale modifica LMNEXT prospetta sul proprio sito esclusivamente l’offerta del prezzo finale al netto di eventuali sconti, senza alcuna indicazione della

---

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 37 – acquisizione pagine web del 20 ottobre 2017.

percentuale di sconto applicata<sup>3</sup>.

*b) Applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli*

**19.** Dagli elementi acquisiti emerge che in fase di effettuazione della ricerca di un volo aereo sul sito, l'importo visualizzato di *default* - ad esito dell'interrogazione del sistema - si riferisce ad un eventuale acquisto effettuato con il "*metodo più economico*" indicato (carta di credito "*Maestro Widiba*"). Qualora si utilizzi l'apposito selettore per scegliere di pagare con altra tipologia di carta di credito, il sistema ricalcola il prezzo incrementandolo, differenziando i prezzi in relazione alla specifica tipologia di carta prescelta attraverso un menù a tendina.

**20.** Qualora non si selezioni nel menù a tendina alcun metodo di pagamento, nel sito è comunque visualizzato il prezzo di acquisto del volo più basso, e solo dopo la selezione di un mezzo di pagamento diverso dalla carta di credito "*Maestro Widiba*" viene visualizzata una tariffa maggiore.

Dagli atti emerge che la carta "*Maestro Widiba*", ovvero la carta che, allo stato, consente di pagare il prezzo inferiore ed è proposta di *default*, è utilizzata per un numero limitato di transazioni.<sup>4</sup>

*c) Omissione di un indirizzo e-mail o di un form tracciabile*

**21.** Sul sito del professionista non era presente alcun indirizzo *e-mail* o form tracciabile cui il consumatore poteva indirizzare le proprie richieste. Nel sito *www.it.lastminute.com* era presente solo un indirizzo *e-mail* - *abuse\_all@lastminute.com* - dedicato in particolare al caso in cui il consumatore "*venisse a conoscenza di un qualsiasi utilizzo non autorizzato delle sue credenziali di autenticazione e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della loro conservazione*" (art. 1 delle Condizioni generali di contratto).

**22.** A far data dal 31 ottobre 2017, il professionista ha inserito nella pagina dedicata all'assistenza clienti, raggiungibile dall'*homepage* tramite un *click* sulla voce "*contattaci*", un altro indirizzo *e-mail* a cui i consumatori possono inoltrare le proprie richieste di assistenza.

---

<sup>3</sup> Cfr. doc. 44 del 14 novembre 2017.

<sup>4</sup> Cfr. informazioni rese da LMNEXT in data 11 luglio 2017 (doc. n. 28 indice fascicolo).

### 3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

**23.** Nel corso del procedimento il professionista ha esposto le considerazioni che seguono.

**24.** Con riferimento all'*identità e ruolo del professionista* LMNEXT ha evidenziato che il consumatore medio è a conoscenza della natura del servizio di intermediazione da esso svolto in qualità di agenzia turistica *online*, che non si limita alla fase precontrattuale, ma riguarda anche la fase successiva alla conclusione di contratto.

Ha osservato, inoltre, che nelle condizioni generali di contratto presenti sul proprio sito *internet* è indicata la prestazione dei servizi offerti dalla società, incluso l'eventuale servizio di assistenza postvendita.

Il professionista fa inoltre presente che le informazioni contenute nel sito risulterebbero complete e coerenti con il disposto di cui all'art. 49 del codice del consumo, considerata in particolare la descrizione del servizio prestato contenuta nell'art. 2 delle condizioni generali di contratto presenti sul sito, e tenuto conto dell'indicazione dell'indirizzo geografico della sede del professionista presente nel *footer* di ogni pagina del sito.

**25.** Con riguardo alle *informazioni in merito alla scontistica*, il professionista ha rilevato che gli sconti proposti in relazione ai soggiorni in *hotel* dipendono esclusivamente dalle scelte commerciali delle strutture alberghiere stesse, che risulterebbero basate su di una serie complessa di fattori.

Il professionista evidenzia inoltre che l'eventuale comunicazione di informazioni su sconti darebbe luogo a problemi di compatibilità con gli obblighi derivanti dalla normativa comunitaria in materia di tutela di concorrenza.<sup>5</sup>

**26.** Il professionista nell'ambito delle memorie conclusive pervenute in data 14 novembre 2017 ha manifestato l'intenzione di avviare un "*progetto di sviluppo con i propri fornitori*", ossia le strutture alberghiere che detengono le informazioni sulle logiche sottese agli sconti, che consentirà a LMNEXT di integrare il *set* informativo relativo ai criteri di quantificazione di tali sconti; tale progetto prevederebbe, in particolare, la creazione di un tavolo tecnico tra la società e i fornitori e "*un upgrade informatico piuttosto*

---

<sup>5</sup>Al riguardo LMNEXT osserva che informazioni in materia di sconti potrebbero porsi in contrasto con le indicazioni di cui alle linee direttrici sull'applicabilità dell'art. 101 del trattato CE -"Linee direttrici sull'applicabilità dell'art. 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea agli accordi di cooperazione orizzontale"- laddove è evidenziato che lo scambio di alcune informazioni tra cui quelle relative a "sconti di vario tipo" - in quanto informazioni sensibili - potrebbe "facilitare un esito collusivo sul mercato".

*complesso al termine del quale la prospettazione degli eventuali sconti sul sito sarà corredata da ulteriori elementi informativi”.*

**27.** Quanto all’applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata il professionista in primo luogo evidenzia di applicare condizioni uguali per tutti gli strumenti di pagamento ammessi ai fini dell’acquisto di un volo aereo; unica eccezione risulterebbe l’utilizzo della carta *Maestro Widiba* che consentirebbe di usufruire di uno “sconto” sul prezzo finale della transazione.

**28.** Il professionista osserva quindi che tale condotta dovrebbe essere considerata in linea con quanto affermato dall’Autorità in vari precedenti e con l’attuale quadro normativo<sup>6</sup>.

LMNEXT rileva inoltre che tale impostazione e l’attuale presentazione del menù a tendina per la selezione del metodo di pagamento sarebbe il frutto di modifiche apportate dall’Autorità ad esito di precedenti procedimenti<sup>7</sup>.

**29.** Il professionista nell’ambito delle memorie conclusive pervenute in data 14 novembre 2017 ha manifestato l’intenzione di apporre alcune modifiche al proprio sito *internet* “entro il 15 dicembre 2017”, intendendo modificare la *homepage* del sito indicando nell’ambito del menù a tendina la dicitura “scegli il metodo di pagamento” in luogo dell’attuale “modalità di pagamento”. Il professionista intenderebbe altresì indicare nella “*waiting page*” (che appare qualora non si selezionasse alcun metodo di pagamento) la dicitura “non avendo selezionato alcun metodo di pagamento, stiamo effettuando la tua ricerca con *Maestro Widiba*, il metodo con lo sconto maggiore sul nostro sito. Potrai cambiarlo utilizzando i filtri nella pagina successiva”. Da ultimo, intenderebbe inserire nella pagina *web* che appare a conclusione della ricerca effettuata (nell’ipotesi in cui il consumatore imposti come metodo di pagamento la carta *Maestro Widiba* oppure non imposti alcun metodo di pagamento) la seguente affermazione: “Prezzi promozionali validi pagando con *Maestro Widiba*. Lo sconto sulle spese amministrative applicate dalla nostra società può variare a seconda del metodo di pagamento, modificabile attraverso i filtri. La scelta di servizi opzionali, nostri o della compagnia aerea prescelta (es. bagaglio in stiva), potrebbe incidere sul prezzo finale”.

---

<sup>6</sup> Il riferimento è all’art. 3 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, richiamato dall’art. 62 del Codice del Consumo che, oltre a vietare al comma 4 che l’uso di un determinato strumento di pagamento venga discriminato rispetto ad altri mediante l’imposizione di una fee aggiuntiva al prezzo del bene/servizio venduto, prevede al comma 3 che l’impresa possa proporre riduzioni di prezzo ai consumatori, sui beni e servizi commercializzati, a fronte dell’utilizzo di specifici strumenti di pagamento.

<sup>7</sup> Il professionista cita il procedimento n. 24760 del 22 gennaio 2014 (caso PS/3080) emanato nei confronti di BRAVOFLY S.a. (doc. n. 44 indice fascicolo).



**30.** Relativamente alla omissione di un indirizzo e-mail o di un form tracciabile il professionista ha osservato che nel sito *www.it.lastminute.com* è previsto l'indirizzo e-mail "abuse\_all@lastminute.com" all'interno delle condizioni generali di contratto.<sup>8</sup>

**31.** A far data dal 31 ottobre 2017, il professionista ha inserito nella pagina dedicata all'assistenza clienti, raggiungibile dall'homepage tramite un click sulla voce "contattaci", un altro indirizzo e-mail a cui i consumatori possono inoltrare le proprie richieste di assistenza.

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

**32.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 15 novembre 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 11 dicembre 2017, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento, considerato che tale mezzo è in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a incidere sul suo comportamento.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**33.** In via preliminare si osserva che il procedimento concerne quattro distinte condotte poste in essere da LMNEXT, delle quali due configurano pratiche commerciali scorrette - *sub a.1)* e *sub a.2)* - e due riguardano comportamenti rilevanti ai sensi della disciplina relativa ai diritti dei consumatori nei contratti (*sub b)*, e *c)*). Tali condotte risultano singolarmente e autonomamente valutabili, in quanto le stesse sono tra loro indipendenti e realizzabili in assenza delle altre, anche in quanto riguardano servizi differenti nonché momenti diversi del rapporto contrattuale.

---

<sup>8</sup> A tale indirizzo è possibile accedere solo tramite una serie di specifiche operazioni, ossia una volta completato da parte del consumatore un processo di registrazione ed ottenute le credenziali personali di autenticazione, un codice di identificazione utente (c.d. "id") e una password segreta.

In particolare, le condotte oggetto del procedimento consistono:

*a.1)* con riguardo all'*identità e al ruolo del professionista*, nell'aver omesso informazioni chiare e complete in merito all'identità e al ruolo del professionista e, conseguentemente, del soggetto a cui rivolgersi per presentare reclami e/o per ottenere rimborsi, modifiche e/o cancellazioni delle prenotazioni effettuate;

*a.2)* relativamente alla *scontistica*, talora offerta in fase di prenotazione di *hotel* o di voli più *hotel*, nell'aver omesso di indicare elementi volti a rappresentare i criteri in base ai quali è determinata l'entità di tali sconti;

*b)* nell'aver applicato un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (*credit card surcharge*);

*c)* nell'aver omesso di inserire nel sito *internet* un indirizzo *e-mail* o un *form* tracciabile cui il consumatore può indirizzare le proprie richieste.

***a) La pratica commerciale scorretta (identità e ruolo del professionista e informazioni in merito alla scontistica)***

***a.1) Identità e ruolo del professionista***

**34.** Dalle evidenze istruttorie in atti è emerso che nel sito internet *www.it.lastminute.com* il professionista ha diffuso informazioni poco trasparenti e omissive in merito al proprio ruolo di soggetto che offre il servizio di intermediazione in qualità di agenzia turistica *on line* ed alla sua attività, con ricadute sul piano dell'assistenza *post* contrattuale da rendere ai consumatori.

Ciò emerge, in particolare, dalla tipologia di lamentele contenute nelle numerose denunce presentate dai consumatori, agli atti del fascicolo istruttorio, in relazione alle difficoltà concretamente incontrate nell'individuazione del soggetto con cui si conclude il contratto e responsabile dei servizi offerti.

**35.** Al riguardo, si osserva che le suddette informazioni non risultavano fornite né sul sito internet *www.it.lastminute.com*, né tantomeno nelle collegate condizioni generali di contratto, almeno sino al 20 ottobre 2017, data a partire dalla quale è stato precisato che LMNEXT è il "*professionista al quale l'Utente potrà rivolgersi per qualsiasi tipo di assistenza pre e post-contrattuale o reclamo relativo al Servizio stesso*".

**36.** Tale ultima informazione, pur migliorando il quadro informativo fornito ai consumatori, non esaurisce, tuttavia, le informazioni rilevanti di cui il

consumatore ha bisogno per operare una scelta d'acquisto consapevole.

Il professionista, infatti, ha continuato ad omettere le imprescindibili precisazioni circa il ruolo di intermediazione da esso svolto, circa l'individuazione e le responsabilità proprie e quelle dell'effettivo fornitore del servizio venduto (volo o alloggio alberghiero) con i relativi limiti.

**37.** Non può condividersi, in proposito, l'argomentazione difensiva del professionista che afferma che il consumatore medio è a conoscenza della natura del servizio di intermediazione da esso svolto in qualità di agenzia turistica *online*, che non si limita alla fase precontrattuale, ma riguarda anche la fase successiva alla conclusione del contratto.

Nel campo delle informazioni *on line* relative ad hotel e voli aerei operano infatti diversi soggetti il cui ruolo e le cui responsabilità vanno adeguatamente chiarite, determinando, diversamente, le lamentate incertezze circa l'individuazione del professionista cui rivolgersi per presentare reclami e/o ottenere rimborsi, modifiche e/o cancellazioni di prenotazioni effettuate e già pagate con versamento di importi talora ingenti tramite utilizzo di carta di credito.

Proprio per tali ragioni, le condizioni generali di contratto in uso nel medesimo settore da parte di altri operatori precisano chiaramente, in relazione a servizi analoghi a quelli forniti da LMNEXT, che il professionista opera quale intermediario di viaggi ai sensi della Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio; che da tale ruolo di mera intermediazione conseguono eventuali limiti nelle proprie responsabilità; che il professionista effettua la prenotazione a nome dell'utente con il fornitore del viaggio (a seconda dei casi: compagnie aeree, hotel, catene alberghiere, aggregatori di hotel, tour operator, fornitori di pacchetti vacanza) e il contratto concluso con quest'ultimo può essere soggetto ai Termini e Condizioni del fornitore di viaggio stesso.

**38.** Si ritiene, dunque, che un operatore come LMNEXT, che offre da tempo tramite internet ed avvalendosi di un marchio noto come "*volagratis*" la possibilità di comparare e acquistare a distanza voli e soggiorni in *hotel* oltre ad altri servizi, dovrebbe riportare in modo assolutamente chiaro ed evidente le suddette informazioni al fine di informare adeguatamente il consumatore, consentendogli di poter operare consapevolmente le proprie scelte economiche e di esercitare i propri diritti contrattuali.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Tale esigenza è suffragata anche dalle linee guida per l'applicazione della Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali scorrette dove - nel paragrafo 5.2.3 "Piattaforme di commercio elettronico (mercati)" - viene evidenziato, tra l'altro, che in base agli obblighi di diligenza professionale e di trasparenza di cui all'articolo 5, paragrafo 2, lettera h), e agli articoli 6 e 7 della direttiva, qualsiasi

**39.** Pertanto, la condotta descritta realizza una violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo nella misura in cui il professionista non rende adeguate informazioni circa il ruolo e le responsabilità del soggetto che fornisce i servizi offerti sul sito ed a cui rivolgersi per presentare reclami e/o ottenere rimborsi, modifiche e/o cancellazioni delle prenotazioni effettuate.

Il comportamento contestato deve altresì ritenersi non conforme al livello di competenza e attenzione ragionevolmente esigibili in base ai principi di correttezza e buona fede che dovrebbe generalmente informare le condotte commerciali di un operatore dello specifico settore di attività ai sensi dell'art. 20 comma 2 del Codice del Consumo, principi che avrebbero richiesto al professionista di rendere al consumatore indicazioni immediate e trasparenti circa il soggetto fornitore dei servizi pubblicizzati.

#### *a.2) Omissione di informazioni in merito alla scontistica*

**40.** L'indicazione sul sito del professionista di un prezzo iniziale di un albergo, il cui importo risulta a volte barrato in quanto accompagnato dalla percentuale di sconto e dall'indicazione dell'effettivo prezzo scontato, risulta una modalità certamente in grado di attirare l'attenzione del consumatore. Se, tuttavia, viene del tutto omesso ogni riferimento ai criteri di calcolo del suddetto sconto, la sua indicazione risulta fuorviante e ingannevole per il consumatore che viene "agganciato" dalla rappresentata prospettiva di risparmio, senza avere la possibilità di comprendere e verificare rispetto a quale parametro tale sconto si determini.

In ragione dell'esigenza di porre i destinatari della comunicazione pubblicitaria in grado di valutare consapevolmente la convenienza dell'offerta, è richiesto, infatti, al professionista un elevato livello di chiarezza e trasparenza relativamente alle informazioni concernenti il prezzo e lo sconto eventualmente prospettati del servizio turistico offerto.

**41.** Di tale aspetto appare, d'altronde consapevole lo stesso professionista che, a decorrere dal 13 novembre 2017, ha rimosso dal sito ogni indicazione relativa all'applicazione di sconti sul prezzo degli *hotel*, manifestando, tra l'altro, l'intenzione di avviare un "progetto" con i propri fornitori - ossia le strutture alberghiere - finalizzato a consentire a tale professionista di integrare in futuro il *set* informativo concernente i criteri di quantificazione degli sconti offerti.

---

piattaforma di commercio elettronico, nella misura in cui può essere considerata un professionista, deve adottare misure adeguate che consentano agli utenti di capire esattamente chi sia la controparte contrattuale.

**42.** Per le motivazioni sopra espresse, la pratica risulta scorretta ai sensi dell'art. 22, essendo stata fornita una indicazione fuorviante degli sconti in ipotesi praticati oltre ad essere state omesse informazioni rilevanti concernenti la formazione del prezzo di cui il consumatore ha necessità al fine di assumere una decisione consapevole di natura commerciale.

In particolare l'indicazione di prezzi di *hotel* con evidenziazione di percentuali di sconto applicate a tali prezzi nell'ambito del processo di prenotazioni alberghiere, in quanto non corredata da elementi idonei a rappresentare i criteri in base ai quali è determinata l'entità degli sconti pubblicizzati, costituisce una pratica commerciale omissiva. L'onere di chiarezza e di completezza delle informazioni, infatti, non può non riguardare gli aspetti salienti dell'offerta, tra i quali i criteri considerati per la prospettazione degli sconti offerti, richiedendo al professionista di rendere al consumatore indicazioni trasparenti e complete circa i criteri di quantificazione del risparmio conseguibile aderendo all'offerta pubblicizzata.

#### ***b) La condotta in violazione dell'art. 62***

**43.** A seguito della ricerca di uno specifico volo aereo il prezzo che viene visualizzato di *default*, in cima alla lista delle offerte, è quello più basso, corrispondente allo strumento di pagamento "*meno caro*". Solo dopo la selezione di un diverso mezzo di pagamento (nella medesima pagina o in altra schermata appena prima del pagamento), viene visualizzata una tariffa maggiore, in molti casi anche di 20/30 euro a tratta. Peraltro, la carta che dà diritto al prezzo più basso è scarsamente diffusa, come mostrano i dati forniti dallo stesso professionista.

**44.** Tale condotta configura una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, dal momento che rispetto al prezzo visualizzato inizialmente, sono applicate maggiorazioni collegate esclusivamente e in modo diretto alla scelta di utilizzo di specifici strumenti di pagamento.

**45.** A riguardo, le difese del professionista non motivano l'esistenza delle variazioni in aumento del prezzo con l'applicazione di "*sconti*". Tuttavia, dal momento che nel corso del processo di acquisto il prezzo aumenta sempre e unicamente in corrispondenza di carte di pagamento differenti da quelle di *default*, le variazioni di prezzo appaiono inequivocabilmente qualificabili come "supplementi", piuttosto che come "sconti". Diverso sarebbe invece se il prezzo mostrato di *default* fosse quello massimo e il consumatore potesse

successivamente visualizzare prezzi inferiori per diverse carte di pagamento. In tal caso, infatti, potrebbe essere contemplata la possibilità di qualificare tali variazioni di prezzo come “sconti” corrispondenti a diversi metodi di pagamento. Tali sconti, come richiamato dal professionista nelle proprie memorie, potrebbero essere effettivamente considerati leciti, dal momento che l’art. 62 del Codice del Consumo rinvia all’art. 3 del Decreto Legislativo n. 11/2010 il quale prevede, tra l’altro, che l’impresa possa proporre riduzioni di prezzo ai consumatori a fronte dell’utilizzo di specifici strumenti di pagamento.<sup>10</sup>

Appare, pertanto, chiara, la natura di “*credit card surcharge*” dei supplementi di prezzo descritti. Peraltro, anche nel caso in cui tali supplementi avessero natura mista, coprendo anche commissioni di gestione, l’effetto risulta, in ogni caso, di un supplemento di prezzo per l’utilizzo di diversi strumenti di pagamento, discriminandone alcuni e favorendone altri. Questa è proprio la condotta che l’art. 62 intende evitare, indipendentemente dal nome dato alle differenze di prezzo che derivano dall’utilizzo di diversi mezzi di pagamento<sup>11</sup>.

**46.** Con riferimento all’ulteriore eccezione sollevata nel corso del procedimento - riguardante l’esistenza di un supposto legittimo affidamento in relazione alle descritte modalità di determinazione e rappresentazione del prezzo dei biglietti aerei - si fa presente che il provvedimento menzionato dal professionista si basa sulla disciplina delle pratiche commerciali scorrette, avendo l’Autorità accertato con tale decisione un difetto di trasparenza informativa in merito al prezzo dell’offerta.

Invece, la presente contestazione trova fondamento su una differente base normativa relativa ai diritti dei consumatori nei contratti, entrata in vigore successivamente alla precedente decisione dell’Autorità richiamata dal professionista, ovvero il 13 giugno 2014, che ha introdotto il divieto di imporre sovrapprezzi all’acquirente per l’utilizzo di un determinato strumento di pagamento e a cui, dunque, lo stesso professionista avrebbe dovuto adeguarsi.

### ***c) La condotta in violazione dell’articolo 49, comma 1, lettera c)***

---

<sup>10</sup> Cfr. art. 3 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, richiamato dall’art. 62 del Codice del Consumo, prevede al comma 3 che l’impresa possa proporre riduzioni di prezzo ai consumatori, sui beni e servizi commercializzati, a fronte dell’utilizzo di specifici strumenti di pagamento.

<sup>11</sup> Le Linee Guida della Commissione prevedono infatti che “L’art. 62 si applica a tutti i tipi di tariffe direttamente collegate a un mezzo di pagamento, a prescindere dal modo in cui vengono proposte ai consumatori (per esempio le tariffe definite tariffe amministrative, di prenotazione o di gestione, comunemente usate nel settore della biglietteria on line (...))”

**47.** Contrariamente a quanto previsto dall'articolo 49, comma 1, lettera c), il sito del professionista non prevedeva l'indicazione di un indirizzo *e-mail* o di un *form* tracciabile, informazioni obbligatoriamente previste per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con esso.

**48.** In proposito, non può essere considerata utile ai fini della sopra richiamata possibilità di ricevere ordinariamente assistenza da parte del professionista, la presenza all'interno del sito *www.it.lastminute.com* dell'indirizzo *e-mail* - *abuse\_all@lastminute.com* - che risultava, per la sua stessa denominazione nonché per esplicita indicazione del professionista, riservata esclusivamente al caso in cui il consumatore "*venisse a conoscenza di un qualsiasi utilizzo non autorizzato delle sue credenziali di autenticazione e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della loro conservazione*" (art. 1 delle Condizioni generali di contratto). A conferma della non utilizzabilità ai fini dell'ordinaria assistenza ai clienti di tale indirizzo depone anche il fatto che le segnalazioni pervenute fanno riferimento a contatti con il professionista avvenuti attraverso il solo canale del *call center* telefonico.

**49.** Solo a far data dal 31 ottobre 2017, il professionista ha inserito nella pagina dedicata all'assistenza clienti, raggiungibile dall'*homepage* tramite un *click* sulla voce "*contattaci*", un ulteriore indirizzo *e-mail* a cui i consumatori possono inoltrare le proprie richieste di assistenza.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**50.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la condotta posta in essere in violazione del Codice del Consumo, 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.

**51.** In caso di un procedimento, come quello di specie, 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, ascritte 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 n. 209 del 19 gennaio 2012).

**52.**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.

**53.**Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto della dimensione economica di LMNEXT SA il cui fatturato realizzato nel 2016 risulta pari a circa 3 milioni di euro. Inoltre, rileva l'appartenenza al gruppo Lastminute, tra le principali agenzie turistiche on line nel mondo con circa dieci milioni di clienti annui. Tale circostanza deve essere valutata ai fini della quantificazione della sanzione, in quanto rileva sia sotto il profilo della sua importanza nel settore, sia con riguardo alla sua effettiva capacità economica. Infine, nella fattispecie in esame si tiene conto della pervasività del mezzo di comunicazione utilizzato (*internet*), in grado di raggiungere un numero considerevole di consumatori che effettuano compravendita online di servizi.

**54.** Per quanto riguarda poi la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte oggetto del presente procedimento sono state poste in essere per i periodi di seguito indicati:

- per la pratica di cui al punto a.1) dal 29 maggio 2017 e risulta essere tutt'ora in corso<sup>12</sup>;
- per la pratica di cui al punto a.2) dal 29 maggio 2017 fino al 13 novembre 2017;<sup>13</sup>
- per la condotta di cui al punto b) dal settembre 2014 e risulta essere tutt'ora in corso;<sup>14</sup>
- per la condotta di cui al punto c) dal febbraio 2017 fino al 31 ottobre 2017;<sup>15</sup>

## ***a) Pratiche commerciali scorrette***

### ***a.1) Identità e ruolo del professionista***

---

<sup>12</sup> Cfr. doc. 24 del 29 maggio 2017, recante acquisizione pagine del sito internet del professionista.

<sup>13</sup> Cfr. doc. 24 del 29 maggio 2017, recante acquisizione pagine del sito internet del professionista e doc. 44 del 14 novembre 2017, relativo alla memoria finale.

<sup>14</sup> Cfr. doc. 2 del 10 settembre 2014, contenente una segnalazione di un consumatore relativa a tale condotta.

<sup>15</sup> Cfr. doc. 20 del 16 febbraio 2017, contenente una segnalazione di un consumatore relativa a tale condotta e doc. 44 del 14 novembre 2017, relativo alla memoria finale.



**55.**Tenendo conto della gravità e della durata della violazione come sopra descritto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a LMNEXT CH S.A. nella misura di 30.000 € (trentamila euro).

*a.2) Omissione di informazioni in merito alla scontistica*

**56.**Tenendo conto della gravità e della durata della violazione come sopra descritto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a LMNEXT CH S.A. nella misura di 30.000 € (trentamila euro).

*b) La condotta in violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo*

**57.**Tenendo conto della gravità e della durata della violazione come sopra descritta, nonché dell'elevato grado di offensività della condotta riferita all'applicazione di sovrapprezzi in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a LMNEXT CH S.A. nella misura di 100.000 €(centomila euro).

*c) La condotta in violazione dell'art. 49 del Codice del Consumo*

**58.**Tenendo conto della gravità e della durata della violazione come sopra descritto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a LMNEXT CH S.A. nella misura di 30.000 € (trentamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame descritta al punto II, lettera a.1), del presente provvedimento - consistente nell'aver omesso di indicare chiaramente l'identità del soggetto con cui si conclude il contratto ed a cui rivolgersi per presentare reclami e/o ottenere rimborsi, modifiche e/o cancellazioni delle prenotazioni effettuate nonché di aver omesso elementi utili a circoscrivere la portata degli sconti pubblicizzati - risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento

economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

RITENUTO, inoltre, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame descritta al punto II, lettera a.2.), del presente provvedimento - consistente nell'aver omesso elementi utili a circoscrivere le portate degli sconti pubblicizzati - risulta scorretta ai sensi dell'art. 22 del Codice del Consumo, in quanto omette informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e induce o è idoneo ad indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

RITENUTO, ancora, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, consistente nell'aver applicato un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli, integra una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo;

RITENUTO, infine, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, consistente nell'aver omesso un indirizzo *e-mail* di immediata fruibilità integra una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a.1), del presente provvedimento, posta in essere da LMNEXT CH S.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

- b) che la condotta descritta al punto II, lettera a.2), del presente provvedimento, posta in essere da LMNEXT CH S.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- c) che la condotta descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, posta in essere da LMNEXT CH S.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- d) che la condotta descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, posta in essere da LMNEXT CH S.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- e) che con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera a.1), del presente provvedimento sia irrogata a LMNEXT CH S.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 €(trentamila euro);
- f) che con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera a.2), del presente provvedimento sia irrogata a LMNEXT CH S.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 €(trentamila euro);
- g) che con riferimento alla condotta descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento sia irrogata a LMNEXT CH S.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 €(centomila euro);
- h) che con riferimento alla condotta descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento sia irrogata a LMNEXT CH S.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 €(trentamila euro);
- i) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla “diffida di cui ai punti a) e c)”.

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.

Ai sensi dell'art. 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'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*

*f.f.* IL PRESIDENTE

*Gabriella Muscolo*