



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. OY SRG Finland AB, 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 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo per la disciplina sulle pratiche commerciali scorrette. La società è un’agenzia di viaggi *online* che attraverso il sito *www.gotogate.it* offre la possibilità di effettuare la ricerca e il confronto di hotel, voli, ecc., nonché di procedere all’acquisto degli stessi.

Il bilancio d’esercizio 2016 del professionista presenta ricavi pari a circa 41 milioni di euro.

2. Etraveli AB, 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 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo per la disciplina sulle pratiche commerciali scorrette. La società è la *holding* a capo del gruppo che controlla, tra l'altro, OY SRG Finland AB.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le seguenti condotte poste in essere dai professionisti nell'ambito dell'offerta di servizi turistici (confronto e acquisto di hotel e voli, anche separatamente) attraverso il sito *www.gotogate.it*:

A) omissione di informazioni in merito alla scontistica relativa all'offerta di hotel collegata al volo prescelto dal consumatore.

All'esito della sola ricerca di un volo aereo, infatti, nella parte alta della schermata della pagina di prenotazione compariva la scritta "*Fino al 50% di sconto su molti hotel prenotando questo volo. Completa l'acquisto e scegli la migliore offerta*", senza indicazioni volte a circoscriverne la portata;

B) applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (*credit card surcharge*). Sul sito *www.gotogate.it* effettuando la ricerca di un volo aereo viene visualizzato il prezzo corrispondente ad un eventuale acquisto con il tipo di carta - non specificato - che consente di accedere come indicato nel sito ad uno sconto. L'importo prospettato si incrementa in relazione alla scelta del consumatore di pagare con una carta di credito diversa da quella considerata per calcolare l'importo inizialmente mostrato.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 30 maggio 2017 è stato comunicato a OY SRG Finland AB e Etraveli AB l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/10780, per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22 e 62 del Codice del Consumo.

In particolare, in tale sede veniva ipotizzato che:

1) il comportamento descritto al punto II, lettera A) potesse integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, per la mancanza di trasparenza circa le condizioni e i parametri di riferimento dello sconto prospettato rispetto all'offerta di *hotel*;

2) 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 i professionisti avrebbero 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.

5. Il 19 luglio 2017 i professionisti hanno prodotto una memoria difensiva.

6. Il successivo 25 luglio si è tenuta l'audizione richiesta dalle Parti nel corso della quale, tra l'altro, è stata formulata una richiesta di informazioni alla quale il professionista ha fornito riscontro in data 28 agosto 2017.

7. In data 27 luglio 2017, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, i professionisti hanno presentato impegni volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte oggetto di contestazione.

La proposta di impegni ha ad oggetto la modifica del sistema di *pricing*, con prezzi uniformi che non variano in funzione dello strumento di pagamento utilizzato dai consumatori.

Gli impegni sopra descritti sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 4 ottobre 2017 e ne è stata data comunicazione alle Parti il successivo 10 ottobre.

A 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.

8. Il 12 settembre e 10 ottobre 2017 sono state inviate ai professionisti richieste di informazioni concernenti, tra l'altro, gli accordi commerciali sottoscritti in relazione all'utilizzo di carte di pagamento per l'acquisto di servizi turistici sul sito *www.gotogate.it*. alle quali è stato fornito riscontro, rispettivamente, in data 21 settembre e 18 ottobre 2017.

9. In data 23 ottobre 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

10. I professionisti hanno depositato una memoria conclusiva il 14 novembre 2017.

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

2) *Le evidenze acquisite*

Il ruolo svolto dai professionisti

12. OY SRG Finland AB è la società che gestisce e amministra il sito *gotogate.it*. Etraveli AB, invece, è la *holding* a capo dell’omonimo gruppo che controlla, tra l’altro, OY SRG Finland AB e che svolge ruolo di coordinamento delle società partecipate¹.

Le condotte oggetto del procedimento

a) Omissione di informazioni in merito alla scontistica

13. Sul sito *www.gotogate.it*, all’esito della sola ricerca di un volo aereo, nella parte alta della schermata della pagina di prenotazione veniva prospettata di *default* al consumatore la seguente offerta: “*Fino al 50% di sconto su molti hotel prenotando questo volo. Completa l’acquisto e scegli la migliore offerta*”². A fronte di tale affermazione pubblicitaria non erano esplicitati i criteri di quantificazione del risparmio conseguibile.

Il messaggio in questione è stato predisposto da un terzo soggetto che offre servizi di prenotazione alberghiera e le cui offerte sono ospitate sul sito *www.gotogate.it*³. I professionisti possono personalizzare alcuni elementi di contorno dei messaggi e delle offerte in questione relativi al contesto in cui sono visualizzati. I rapporti tra il terzo fornitore ed i professionisti sono regolati in un accordo commerciale e la remunerazione spettante a questi ultimi è calcolata come una percentuale dei ricavi generati tramite la stessa offerta di *hotel*⁴.

14. Le Parti hanno rimosso il messaggio relativo all’offerta di *hotel* collegati al volo prescelto a partire dal 21 giugno 2017⁵.

¹ Memoria difensiva delle Parti del 19 luglio 2017 (doc. n. 8 indice del fascicolo).

² Pagine internet rilevate sul sito *www.gotogate.it* il 26 maggio 2017 (doc. n. 3 indice del fascicolo).

³ Memoria difensiva del 19 luglio 2017 citata.

⁴ Memoria difensiva delle Parti del 21 settembre 2017 (doc. n. 16 indice del fascicolo).

⁵ Memoria difensiva del 19 luglio 2017 citata.

b) Applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (credit card surcharge)

15. Sul sito dei professionisti, effettuando la ricerca di un volo aereo, l'importo visualizzato di *default* ad esito dell'interrogazione del sistema si riferisce ad un eventuale acquisto effettuato con il tipo di carta indicato come valido per lo sconto e, al di sotto dell'indicazione del prezzo complessivo del viaggio, viene specificato: *“Il prezzo cambia in base al metodo di pagamento selezionato”*. Scegliendo di pagare con una tipologia di carta di credito diversa da quella indicata come valida per lo sconto che viene considerata per calcolare l'importo inizialmente mostrato, il sistema ricalcola il prezzo per ogni proposta di viaggio, sempre incrementandolo, anche in modo significativo.

Nelle schermate del processo di prenotazione non erano presenti indicazioni sulle carte di credito che consentono di ottenere uno sconto⁶.

16. A partire dal 27 luglio 2017 il sito è stato modificato, prevedendo un riquadro in corrispondenza del prezzo del viaggio che precisa quali metodi di pagamento consentono di accedere allo “sconto”; l'uso di altri mezzi di pagamento comportava il versamento del prezzo pieno⁷.

In data 18 ottobre 2017 le Parti hanno comunicato di avere spontaneamente implementato gli impegni rigettati dall'Autorità modificando il sistema di *pricing*, con prezzi uniformi che non variano in funzione del metodo di pagamento utilizzato⁸; il successivo 20 ottobre è stato rilevato che tutti gli strumenti di pagamento menzionati nel riquadro sopra indicato erano gratuiti per il consumatore ma, alla stessa data, nelle pagine *web* del processo di prenotazione dei voli era ancora presente la specificazione *“Il prezzo cambia in base al metodo di pagamento selezionato”*⁹.

Il 14 novembre 2017, i professionisti hanno chiarito che la presenza sul sito internet alla data del 20 ottobre 2017 dell'indicata specificazione *“Il prezzo cambia in base al metodo di pagamento selezionato”*, era dovuta ad un mero rifiuto, subito rimosso, che non rifletteva la realtà dei fatti avendo le Parti già eliminato la possibilità che il prezzo di offerta del volo potesse subire variazioni durante il processo di acquisto¹⁰.

⁶ Pagine internet acquisite con il citato verbale del 26 maggio 2017 (doc. n. 3 indice del fascicolo).

⁷ Memoria difensiva delle Parti del 28 agosto 2017 (doc. n. 12 indice del fascicolo).

⁸ Memoria difensiva delle Parti del 18 ottobre 2017 (doc. n. 22 indice del fascicolo).

⁹ Pagine internet rilevate sul sito www.gotogate.it il 20 ottobre 2017 (doc. n. 25 indice del fascicolo).

¹⁰ Memoria difensiva delle Parti del 14 novembre 2017 (doc. n. 27 indice del fascicolo).

3) *Le argomentazioni difensive delle Parti*

17. Nel corso del procedimento i professionisti, oltre ad affermare di aver posto in essere un vero e proprio “ravvedimento operoso” attraverso la pronta e completa rimozione delle condotte contestate, hanno esposto nel merito le considerazioni che seguono.

18. Con riferimento all’omissione di informazioni sulla scontistica relativa all’offerta di *hotel* collegati al volo prescelto, le Parti hanno precisato di aver rimosso il messaggio “*fino al 50% di sconto...*” a partire dal 21 giugno 2017, affermando oltretutto che si sarebbe trattato di un messaggio “*creato e confezionato interamente da un terzo soggetto che offre servizi di prenotazione alberghiera direttamente sul sito in questione, caricandoli su di esso per mezzo dei servizi di hosting forniti dalle Parti*”. Conseguentemente, i professionisti si sono appellati al previsto esonero di responsabilità dell’*hosting provider* ex Decreto Legislativo n. 70/03 per l’asserita non correttezza delle informazioni caricate da terzi.

19. Per quel che concerne il *credit card surcharge per l’acquisto di voli*, le Parti hanno affermato di non applicare alcun supplemento di prezzo in ordine alla scelta di una specifica tipologia di carta di pagamento, ma esclusivamente uno sconto per l’uso di una determinata carta (Visa Credit). Pertanto, l’incremento nel prezzo dato dalla scelta di una differente tipologia di carta rispetto a quella indicata di *default* non determinerebbe un costo aggiuntivo reale, ma solamente il venir meno dell’agevolazione prevista in caso di acquisto tramite il circuito privilegiato.

20. I professionisti hanno fatto anche presente che il riconoscimento della possibilità di applicare uno sconto a seconda del mezzo di pagamento utilizzato, sarebbe in linea con l’attuale quadro normativo italiano¹¹ e comunitario¹². Inoltre, hanno evidenziato che a seguito dell’implementazione degli impegni rigettati dall’Autorità mediante la modifica del sistema di *pricing* non poteva materialmente più avvenire alcuna variazione del prezzo offerto in funzione del metodo di pagamento utilizzato dal consumatore.

¹¹ Il pertinente riferimento normativo non viene indicato dalle Parti ma dovrebbe trattarsi dell’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.

¹² Il riferimento è alla Direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), in corso di recepimento in Italia.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

12. 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

Professionista interessato

22. Nel caso di specie deve qualificarsi come professionista - e quindi destinatario del presente provvedimento - la sola società OY SRG Finland AB che gestisce e amministra il sito *www.gotogate.it* attraverso il quale sono state poste in essere le condotte contestate.

All'offerta dei servizi turistici in questione mediante l'indicato sito *web*, invece, è risultata del tutto estranea la società Etraveli AB la quale svolge esclusivamente attività di *holding* finanziaria.

La valutazione delle condotte

23. In via preliminare si osserva che il procedimento concerne due distinte condotte poste in essere da OY SRG Finland AB delle quali una configura una pratica commerciale (sub. a)) e l'altra riguarda comportamenti rilevanti ai sensi della disciplina relativa ai diritti dei consumatori nei contratti (sub. b)). Tali condotte risultano singolarmente e autonomamente valutabili in quanto le stesse sono tra loro indipendenti e realizzabili in assenza dell'altra anche in quanto riguardano servizi differenti nonché momenti diversi del rapporto contrattuale.

In particolare, le condotte oggetto del procedimento consistono:

- a) nella prospettazione di sconti nell'ambito dell'offerta di *hotel* non accompagnata da indicazioni relative ai criteri in base ai quali è determinata l'entità degli stessi;
- 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*).

a) *La pratica commerciale scorretta (sconti relativi all'offerta di hotel)*

24. Sul sito *www.gotogate.it*, all'esito della sola ricerca di un volo aereo, veniva prospettata di *default* la possibilità di ottenere risparmi significativi su *hotel* collegati al volo prescelto. In particolare, nella parte alta della schermata della pagina di prenotazione, era evidenziato che rivolgendosi al professionista si poteva ottenere "*Fino al 50% di sconto su molti hotel prenotando questo volo. Completa l'acquisto e scegli la migliore offerta*"¹³. Con riferimento al messaggio in questione non era fornita alcuna indicazione che consentisse al consumatore di comprendere i criteri di quantificazione del risparmio conseguibile.

25. In merito a tale profilo, il professionista ha richiamato la disciplina della Direttiva n. 2001/31/CE sul commercio elettronico e l'art. 17 del Decreto Legislativo n. 70/03 di recepimento della stessa, che sancisce un regime di esenzione da responsabilità dell'*hosting provider* per le informazioni fornite da un destinatario del servizio.

Sul punto, tuttavia, la Corte di Giustizia, con la sentenza nel caso C-324/09 - L'Oréal e a. ha chiarito quando il prestatore di un servizio su internet (quale OY SRG Finland AB) rientri nell'ambito dell'art. 14, n. 1, della direttiva 2000/31/CE (*hosting*), evidenziando che a tal fine è necessario che egli sia un «prestatore intermediario» nel senso inteso dal legislatore nell'ambito della sezione 4 del capo II della stessa direttiva, ossia un soggetto neutro. Così non è allorché il prestatore del servizio, anziché limitarsi ad una fornitura neutra di detto servizio in favore di altro professionista, mediante un trattamento puramente tecnico e automatico dei dati, svolge un ruolo attivo atto a conferirgli un vantaggio economico in funzione dei servizi intermediati e una conoscenza o un controllo di tali dati.

26. Nella fattispecie in esame tale elemento di neutralità non è rinvenibile, dal momento che il professionista, attraverso il sito *www.gotogate*, svolge il servizio di agenzia turistica *on line* e, quindi, oltre ad immagazzinare, vale a dire memorizzare sul proprio *server*, dati forniti dai suoi clienti, non viene

¹³ Pagine internet rilevate sul sito *www.gotogate.it* il 26 maggio 2017 (doc. n. 3 indice del fascicolo).

ricompensato forfetariamente per il servizio fornito al fornitore di viaggio, ma riscuote una percentuale sulle diverse prenotazioni effettuate in favore dei consumatori sul proprio sito; interviene nel rapporto tramite la propria piattaforma di pagamento; filtra i contatti venditori – consumatori nell’attività di prevendita e post vendita; può personalizzare alcuni elementi di contorno dei messaggi e delle offerte predisposte dal soggetto terzo che offre il servizio di prenotazione *hotel*.

27. Alla luce di quanto precede¹⁴, si ritiene che OY SRG Finland AB debba rispondere della mancata indicazione delle condizioni e dei parametri di riferimento rispetto ai quali lo sconto “*Fino al 50%*” prospettato nel messaggio risultava effettivo, in violazione dell’art. 22 del Codice del Consumo.

Nel caso di specie, infatti, sono state omesse informazioni rilevanti concernenti la formazione del prezzo di cui il consumatore ha bisogno al fine di assumere una decisione consapevole di natura commerciale.

Le modalità grafiche ed espressive utilizzate dal professionista per veicolare la percentuale di sconto praticata sull’offerta di *hotel* collegati al volo prescelto erano certamente in grado di attirare l’attenzione del consumatore. Se, tuttavia, viene del tutto omesso ogni riferimento ai criteri di calcolo di tale sconto, la relativa indicazione risulta fuorviante e ingannevole per il consumatore, che viene “agganciato” dalla prospettiva di conseguire un risparmio senza avere la possibilità di comprendere e verificare rispetto a quale parametro lo stesso si determini.

28. Il comportamento contestato deve, altresì, ritenersi non conforme al livello di competenza e attenzione ragionevolmente esigibili in base ai principi di correttezza e di buona fede che dovrebbero 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 trasparenti circa i criteri di quantificazione del risparmio conseguibile aderendo all’offerta.

b) La condotta in violazione dell’articolo 62

29. 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,

¹⁴ Oltre alla richiamata sentenza, l’applicabilità della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette alle piattaforme online trova ulteriore conferma nelle Linee Guida della Commissione (cfr. paragrafo 5).e

corrispondente alla carta di pagamento indicata come valida per lo sconto. Solo dopo la selezione di un mezzo di pagamento diverso da quello considerato per calcolare l'importo inizialmente mostrato, viene visualizzata una tariffa più elevata.

30. 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. Del resto lo stesso professionista, al di sotto dell'indicazione del prezzo complessivo del viaggio, specificava: *“Il prezzo cambia in base al metodo di pagamento selezionato”*.

31. Al riguardo, le difese del professionista non appaiono conferenti in quanto 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 genericamente 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.¹⁵

Appare, pertanto, innegabile, la natura di *“credit card surcharge”* dei supplementi di prezzo descritti, che 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 pagamento¹⁶.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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 (...))”*

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

32. 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.

33. 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).

34. 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.

35. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica di OY SRG Finland AB il cui fatturato realizzato nel 2016 risulta pari a circa 41 milioni di euro.

Il professionista appartiene al gruppo Etraveli AB, tra le principali agenzie turistiche on line in Europa. Tale circostanza deve essere valutata ai fini della quantificazione della sanzione, in quanto rileva sia sotto il profilo dell'importanza del professionista 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, in grado di raggiungere un numero considerevole di consumatori che effettuano compravendita online di servizi.

36. Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), è stata posta in essere dal 26 maggio al 21 giugno 2017¹⁷ e che la condotta descritta al punto II, lettera B), è stata realizzata dal 26 maggio al

¹⁷ Cfr. verbale di acquisizione agli atti di pagine web rilevate sul sito www.gotogate.it in data 26 maggio 2017, memoria difensiva di OY SRG Finland AB e Etraveli AB (prot. 0057009 del 19 luglio 2017) e verbale di acquisizione agli atti di pagine web rilevate sul sito www.gotogate.it in data 20 ottobre 2017.

18 ottobre 2017¹⁸.

37. La richiesta di OY SRG Finland AB di tenere in considerazione, al fine della comminazione dell'ammenda, il comportamento collaborativo prestato nel corso del procedimento non può essere accolta. L'iniziativa consistente nella cessazione delle condotte contestate non può essere qualificata come "*ravvedimento operoso*" in quanto non suscettibile di incidere sugli effetti dell'illecito. Di tale condotta si è comunque tenuto conto ai fini della durata dell'infrazione.

a) *Pratica commerciale scorretta*

38. Tenendo conto della gravità e della durata della violazione come sopra descritto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a OY SRG Finland AB nella misura di 100.000 € (centomila euro).

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

39. Tenendo conto della gravità e della durata della violazione come sopra descritto, 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 OY SRG Finland AB nella misura di 170.000 € (centosettantamila 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 la punto II lettera A) del presente provvedimento, consistente nell'aver omesso di indicare le condizioni e i parametri di riferimento rispetto ai quali lo sconto "*Fino al 50%*" prospettato nel messaggio risultava effettivo, 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;

¹⁸ Cfr. verbale di acquisizione agli atti di pagine web rilevate sul sito www.gotogate.it in data 26 maggio 2017, verbale di acquisizione agli atti di pagine web rilevate sul sito www.gotogate.it in data 20 ottobre 2017 e memoria del professionista del 14 novembre 2017 (prot. 84311).

RITENUTO, pertanto, 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;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società OY SRG Finland AB, 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 B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società OY SRG Finland AB, 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;

c) che con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento sia irrogata alla società OY SRG Finland AB una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 €(centomila euro);

d) che con riferimento alla condotta descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento sia irrogata alla società OY SRG Finland AB 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.

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