

*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

*Direzione Generale Tutela del Consumatore  
Direzione C*

00198 Roma.....  
Piazza G. Verdi 6/a - Tel. 06 858211

A.E.C.I.  
ASSOCIAZIONE EUROPEA  
CONSUMATORI INDIPENDENTI  
via Casimiro Teja 24 – 00157 Roma  
[lazio@pec.euroconsumatori.eu](mailto:lazio@pec.euroconsumatori.eu)

**OGGETTO: fascicolo PS/10772; comunicazione di avvio del procedimento.**

Si allega la comunicazione di avvio del procedimento PS/10772 nel quale la Vostra Associazione riveste la qualità di Parte.

Tale comunicazione viene trasmessa ai sensi dell'art. 6, comma 2, del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, al fine dell'esercizio dei diritti di partecipazione al procedimento attribuiti dal medesimo Regolamento.

Si rappresenta, inoltre, che, poiché la comunicazione di avvio del procedimento non è soggetta, di norma, a pubblicazione sul bollettino settimanale presente sul sito *internet* istituzionale dell'Autorità ed è relativa ad un accertamento istruttorio in corso, la sua divulgazione potrebbe pregiudicare il corretto svolgimento del procedimento nonché ledere gli interessi delle altre Parti.

Si invita, altresì, a fornire nel corso del presente procedimento qualsiasi ulteriore segnalazione o documentazione in vostro possesso, relativa alle condotte oggetto di valutazione.

A tal fine, può essere utilizzato anche un adeguato supporto informatico.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/10772.

Il Responsabile del Procedimento  
Silvia Pittatore



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

*Direzione Generale Tutela del Consumatore  
Direzione C*



Autorità garante della concorrenza e del mercato  
AGCM

Prot. **0059564** del: **28/07/2017 07:42**

00198 Roma Documento: Principale Registro: Partenza

*Piazza G. Verdi 6/a - Tel. 06 858211*

Rif. PS/10772

Spett.le eDreams SRL  
Via Boscovich 14  
20124 Milano

**Oggetto:** Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015.

## **I. Le Parti**

1. eDreams Srl (di seguito anche eDreams) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. La società è un'agenzia di viaggi *online* che attraverso il sito *www.edreams.it* offre la possibilità di effettuare la ricerca e il confronto di voli, hotel e altri servizi turistici disponibili sul mercato, nonché di procedere all'acquisto degli stessi.

2. Le associazioni di consumatori Altroconsumo, A.E.C.I. -ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI, il Centro di Ricerca Tutela Consumatori e Utenti, Confconsumatori, in qualità di segnalanti.

## **II. Le condotte oggetto del procedimento**

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di numerosi consumatori pervenute a partire dal giugno 2014, eDreams, nell'ambito dell'offerta di servizi turistici attraverso il proprio sito *internet* *www.edreams.it*, non avrebbe fornito indicazioni chiare e trasparenti rispetto al soggetto che offre il servizio di prenotazioni alberghiere. Inoltre, il professionista avrebbe imposto maggiorazioni di prezzo per l'utilizzo di determinati strumenti di

pagamento e avrebbe messo a disposizione degli utenti per i contatti post contrattuali un'utenza telefonica a pagamento.

4. Nello specifico, sarebbero state attuate le seguenti condotte:

a) diffusione di informazioni poco trasparenti o omissive in merito al soggetto che offre il servizio di prenotazione hotel, in quanto, sebbene le pagine web del processo di prenotazione rechino il marchio edreams, alcuni elementi lasciano presupporre che il servizio potrebbe, in realtà, essere offerto dalla piattaforma *booking.com*. Infatti, entrando nel sistema di prenotazione degli hotel, dopo aver effettuato una ricerca, per qualche istante compare la scritta *booking.com* sull'etichetta del sito, tornando, subito dopo, ad essere *edreams.it*. Inoltre, le pagine di prenotazione degli hotel hanno una veste grafica analoga a quella del sito *booking.com* e, al momento del pagamento nell'indirizzo internet compare nuovamente il nome di *booking*.

b) applicazione ai consumatori di un supplemento di prezzo in relazione al pagamento con carta di credito dei servizi turistici offerti, differenziando i prezzi in relazione alla specifica tipologia di carta scelta dal consumatore attraverso un menu a tendina. Più precisamente, 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 lo strumento di pagamento "più economico" indicato (Carta Agos/eDreams). Se il consumatore utilizza l'apposito selettore per scegliere di pagare con altra tipologia di carta di credito, il sistema ricalcola il prezzo incrementandolo, anche in modo significativo, con le spese dovute a titolo di *credit card surcharge*;

c) messa a disposizione dei consumatori di un servizio telefonico di assistenza postvendita a regime tariffario speciale e non a "tariffa base". In particolare, sul sito [www.edreams.it](http://www.edreams.it) è prospettata la possibilità di contattare il professionista per richiedere informazioni e gestire problematiche successive alla prenotazione di un volo aereo utilizzando la numerazione speciale 892244 al costo di 0,36€ alla risposta, 1,83€ al minuto da rete fissa e di 0,19€ alla risposta, 2,25€ al minuto da rete mobile.

### III. Possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale

4. Il comportamento descritto al punto II, n. 3, lett. a), della presente comunicazione potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrario alla diligenza professionale e idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico

del consumatore medio riguardo all'identità del professionista responsabile per il servizio e al quale ci si dovrà riferire per tutti gli aspetti concernenti l'esecuzione dello stesso.

#### **IV. Possibili violazioni del Codice del Consumo come modificato dal D.lgs. n. 21/2014**

5. La condotta descritta al punto **II, n. 3, lett. a)**, della presente comunicazione, posta in essere dopo il 13 giugno 2014, potrebbe integrare anche una violazione dell'art. 49, comma 1, lett. a) e/o b), del Codice del Consumo, qualora il professionista in fase precontrattuale ometta o fornisca in modo inadeguato le informazioni relative alle caratteristiche del servizio e/o all'identità dell'operatore di cui si avvale per la prenotazione di *hotel*.

6. Inoltre, i comportamenti descritti al punto **II, n. 3, lett. b), c)** della presente comunicazione, posti in essere dopo il 13 giugno 2014, potrebbero integrare ulteriori violazioni del Codice del Consumo, come modificato dal D.lgs. n. 21/2014.

In particolare, potrebbe sussistere, rispettivamente, la violazione:

i) dell'art. 62 del Codice del Consumo qualora risulti accertato che il professionista impone ai consumatori spese ulteriori per l'acquisto dei servizi turistici direttamente collegate alla tipologia di carta di credito utilizzata dal consumatore per il pagamento (cfr. punto **II, n. 3, lett. b)**);

ii) dell'art. 64 del Codice del Consumo qualora il professionista preveda una linea di assistenza telefonica per i contratti conclusi con costi di utilizzo eccedenti quelli di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare *standard* (cfr. punto **II, n. 3, lett. c)**).

#### **V. Modalità e termini istruttori**

7. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate ai punti **III** e **IV**;

b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Silvia Pittatore;

c) che il procedimento si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;

d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;

e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;

f) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la

Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821.582). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;

g) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

## **VI. Richiesta di informazioni**

**8.** Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della condotta contestata, si chiede al professionista di voler fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. copia dei messaggi riguardanti i profili contestati tempo per tempo veicolati attraverso il sito [www.edreams.it](http://www.edreams.it), precisandone le diversità afferenti la veste grafica ed i contenuti per ciascuno degli stessi profili contestati; specificazione della data a partire dalla quale l'indicato sito *internet* è presente nell'attuale configurazione;

2. indicare le modalità attraverso le quali il consumatore, nelle pagine *web* relative al processo di prenotazione di *hotel*, è reso edotto circa l'identità del professionista che fornisce il servizio o che riveste la natura di intermediario;

3. chiarire la natura dei rapporti che intercorrono tra il professionista e *Booking.com* in relazione al servizio di prenotazioni alberghiere e produrre copia degli eventuali relativi accordi contrattuali sottoscritti;

4. chiarire se i risultati visibili per gli *hotel* all'esito di una ricerca iniziata sul sito [www.edreams.it](http://www.edreams.it) sono i medesimi che si otterrebbero interrogando direttamente il sito [booking.com](http://booking.com), anche con riferimento agli sconti prospettati sui prezzi degli *hotel*;

5. indicare se i prezzi degli *hotel* e voli risultanti da una ricerca iniziata sul sito [www.edreams.it](http://www.edreams.it) variano in modo dinamico in relazione alle condizioni di mercato e/o se dipendono dalle caratteristiche del consumatore che effettua l'interrogazione (*profiling*);

6. indicare l'entità e le modalità di calcolo dei sovrapprezzi applicati per il pagamento dei servizi di viaggio offerti sul sito [www.edreams.it](http://www.edreams.it) in relazione alle diverse tipologie di carte utilizzabili, specificando altresì la data a partire dalla quale tale costo aggiuntivo è stato addebitato al consumatore;

7. indicare il valore degli introiti, su base annuale a partire dall'anno 2015,

derivanti dall'applicazione ai consumatori del sovrapprezzo per il pagamento *online* dei servizi di viaggio, distintamente per ciascuna tipologia delle carte di pagamento accettati, ivi inclusa la carta Agos/eDreams;

8. indicare il numero di transazioni e il valore dei ricavi, su base annuale a partire dall'anno 2015, distintamente per ciascuna tipologia delle carte di pagamento accettate, ivi inclusa la carta Agos/eDreams;

9. indicare gli introiti, su base annuale e a partire dall'anno 2015, derivanti dall'utilizzo della numerazione speciale 892244 per l'assistenza telefonica post vendita;

10. fornire ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

9. Inoltre si chiede di voler indicare un numero di fax o di posta elettronica certificata a cui poter inviare, a tutti gli effetti di legge, le comunicazioni inerenti il presente procedimento.

10. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

11. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

12. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

13. Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede al professionista di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione contabile o fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

14. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione,

si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/10772. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dott.ssa Silvia Pittatore al numero 06/85821.455/383.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento  
*Silvia Pittatore*



**Informativa sul trattamento dei dati personali**  
**(art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)**

Si informa che i dati personali acquisiti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (titolare del trattamento) sono utilizzati solamente per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina di cui al *Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni*, nonché del *Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145*, dalla disciplina di cui all'*art. 30, comma 1-bis, del Decreto Legislativo 26 marzo 2010, n.59* e dalla disciplina del *Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70*.

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento sarà effettuato, anche tramite strumenti informatici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Nei confronti dei dati che lo riguardano l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196/2003 (ad esempio, il diritto di accedere ai propri dati e di ottenerne la comunicazione in forma intelligibile, chiederne eventualmente la rettifica o l'aggiornamento), rivolgendo un'istanza all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.