



**Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato**



COMUNICATO STAMPA CONGIUNTO

TRASPORTO AEREO: MONITORATI 11 SITI INTERNET PER L'ACQUISTO DI BIGLIETTI AEREI. GRAZIE A 'MORAL SUASION' DELL'ANTITRUST MODIFICATE, A TUTELA DEL CONSUMATORE, LE INFORMAZIONI POCO TRASPARENTI.

Iniziativa effettuata nell'ambito di un progetto voluto dalla Commissione Europea e coordinato dal Ministero dello Sviluppo Economico al quale hanno aderito 16 autorità nazionali.

Primo bilancio dell'attività di monitoraggio svolto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nei confronti delle biglietterie aeree on line nell'ambito di un progetto di cooperazione, voluto dalla Commissione Europea e coordinato in Italia dal Ministero dello Sviluppo Economico. L'iniziativa, denominata sweep (indagine a tappeto) è stata lanciata la scorsa estate ed oggi in tutta Europa vengono presentati i risultati. L'obiettivo è quello di verificare il rispetto della normativa vigente a tutela dei consumatori e di informare gli operatori e i consumatori per dissuadere i primi dall'adozione di comportamenti scorretti e rassicurare i secondi riguardo all'effettiva tutela dei loro diritti.

In Italia, su undici siti internet dedicati all'acquisto di biglietti aerei messi sotto osservazione, sette sono risultati in linea con la disciplina a tutela dei consumatori, tre hanno corretto le informazioni poco trasparenti grazie alla moral suasion effettuata dall'Antitrust, mentre per un quarto operatore è stato avviato un procedimento per pratica commerciale scorretta.

L'indagine a tappeto, avviata dalla Direzione Generale per la Tutela del Consumatore della Commissione Europea, i cui risultati (http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm) sono stati resi noti oggi, ha interessato, oltre all'Italia, 15 su 27 Autorità nazionali competenti per la tutela dei consumatori.

Complessivamente, a livello europeo, le 16 Autorità hanno monitorato 386 siti web che vendono biglietti aerei on line, riscontrando irregolarità in 137 casi (il 35% del totale).

L'Autorità italiana intende comunque continuare a tenere sotto osservazione il settore, anche alla luce dell'intenzione della Commissione di aggiornare il monitoraggio nella primavera del 2009.

L'indagine si è concentrata su tre elementi fondamentali che le compagnie aeree, ma anche i tour operator on line o i motori di ricerca comparativi, devono rispettare per permettere al consumatore di scegliere senza il rischio di essere ingannato:

1) Indicazione chiara dei prezzi sin dalla prima schermata del sito

Tutti gli oneri addizionali, come tasse oppure balzelli legati alla prenotazione o all'uso di carte di credito, devono essere chiaramente indicati fin dall'inizio invece di essere aggiunti in una fase successiva della prenotazione;

2) Disponibilità

Tutte le condizioni dell'offerta, comprese le limitazioni relative alla disponibilità, vanno chiaramente indicate. I prezzi e le offerte speciali sono invece spesso usati per adescare i consumatori a iniziare il processo di prenotazione di un volo, mentre vi è soltanto un numero limitatissimo di posti disponibili sulla base dell'offerta pubblicizzata;

3) Termini contrattuali equi

I termini contrattuali generali devono essere chiaramente indicati, facilmente accessibili ed equi. Tra le pratiche inique è stata riscontrata in particolare l'assicurazione obbligatoria collegata all'offerta o il caso in cui i consumatori devono esplicitamente indicare di rinunciare a una clausola assicurativa piuttosto che scegliere spontaneamente di sottoscriverla. I termini e le condizioni contrattuali devono essere inoltre disponibili nella lingua del consumatore.

Ecco in tabella i risultati del monitoraggio in Italia:

	Siti controllati nel settembre 2007	Siti con irregolarità riscontrate	Siti corretti per effetto della moral suasion	Procedimenti in corso
Compagnie aeree	7	3	2	1
Agenzie di viaggio	1	1	1	0
Altri	3	0	0	0
Totale	11	4	3	1

Maggiori irregolarità riscontrate (alcuni siti presentavano più di un profilo di irregolarità):

	Informazioni sui prezzi	Informazioni sulla disponibilità delle offerte	Informazioni sui termini contrattuali	Altre
Compagnie aeree	1	1	1	1

Agenzie di viaggio	0	1	0	0
Altri	0	0	0	0
Totale	1	2	1	1