

## **IP308 - RYANAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI**

Provvedimento n. 27406

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 novembre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 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*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/11237 del 20 settembre 2018, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d) e 22 del Codice del Consumo, poste in essere da Ryanair DAC;

VISTA la comunicazione del 17 ottobre 2018 con la quale è stato comunicato al professionista l'avvio del sub-procedimento cautelare ai fini della valutazione della possibile sospensione della pratica commerciale oggetto del procedimento PS/11237;

VISTA la memoria presentata da Ryanair DAC in data 26 ottobre 2018;

VISTA la propria delibera n. 27398 del 31 ottobre 2018, adottata nell'ambito del procedimento PS11237 (procedimento principale), con la quale l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società Ryanair DAC provvedesse all'esecuzione delle misure indicate nella lettera a) del dispositivo della delibera medesima;

VISTA la memoria depositata da Ryanair DAC in data 6 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento ed in particolare le segnalazioni dei consumatori e di Altroconsumo;

CONSIDERATO quanto segue:

con provvedimento n. 27398 del 31 ottobre 2018, l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società Ryanair DAC provvedesse a sospendere provvisoriamente ogni attività diretta a richiedere un supplemento di prezzo – rispetto alla tariffa standard – per il trasporto del "bagaglio a mano grande" (*trolley*), mettendo gratuitamente a disposizione dei consumatori, a bordo o in stiva, uno spazio equivalente a quello predisposto per il trasporto dei bagagli a mano nell'aeromobile.

Con la citata delibera, l'Autorità ha altresì disposto che Ryanair DAC comunicasse l'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione e le relative modalità entro cinque giorni dal ricevimento del provvedimento inviando una relazione dettagliata nella quale venissero illustrate le misure adottate.

Con comunicazione del 6 novembre 2018, il professionista ha comunicato di non aver adottato alcuna misura relativa alla sospensione della vendita del supplemento alla tariffa standard per il bagaglio a mano grande e della richiesta di un sovrapprezzo per i bagagli a mano da registrare al *gate* in aeroporto, come prescritto dal citato provvedimento cautelare n. 27398 del 31 ottobre 2018, né risulta alcuna implementazione di dette misure con riferimento con riferimento alle informazioni rese sul sito *Internet* della società.

Sono inoltre pervenute alcune segnalazioni di consumatori e di Altroconsumo che evidenziano come il vettore non abbia modificato la *policy* bagagli oggetto del provvedimento cautelare.

Secondo il vettore, il provvedimento in oggetto sarebbe carente di determinazione e chiarezza circa il proprio ambito di applicabilità, sia per quanto riguarda le tratte e i voli interessati che per quanto riguarda i consumatori astrattamente beneficiari del medesimo. Inoltre, esso conterrebbe prescrizioni attinenti all'allocazione degli spazi e all'organizzazione dei bagagli che riguardano invece la sicurezza del volo e rientrano nella discrezionalità dei vettori aerei. Infine, il suddetto vettore invoca l'assoluta impossibilità di attuare il provvedimento in ragione della tempistica imposta dall'Autorità e ritiene che una sua eventuale attuazione comporterebbe ritardi e disservizi a tutti i voli e a tutti i consumatori dei servizi Ryanair.

Al riguardo, si rileva che, dal testo del provvedimento cautelare emerge chiaramente che la sospensione provvisoria di "ogni attività diretta a richiedere un supplemento di prezzo" per il bagaglio a mano grande riguarda, da un lato, la richiesta di un supplemento per l'imbarco al *gate* del medesimo bagaglio negli aeroporti italiani; dall'altro, la richiesta del supplemento per il bagaglio a mano grande nell'ambito delle vendite effettuate sulla versione in italiano del sito internet Ryanair.com. Si tratta dunque di una condotta rientrante nella sfera di intervento dell'Autorità. Peraltro, lo stesso professionista, nell'ambito del presente procedimento cautelare, ha proposto misure correttive che includevano la rinuncia ad applicare il supplemento di 25 euro negli aeroporti italiani e la modifica della clausola relativa al foro esclusivo contenuta nelle "condizioni generali di trasporto" sulla versione italiana del sito Ryanair.com, a dimostrazione del fatto che questi aveva ben chiaro l'ambito di applicabilità oggetto del provvedimento cautelare<sup>1</sup>.

Risultano del tutto estranei profili attinenti la sicurezza del volo, venendo in gioco unicamente il diritto dei consumatori ad avere informazioni chiare e trasparenti in merito alla tariffa applicata dal vettore. Infatti, nel provvedimento cautelare è stato ampiamente chiarito, sulla base delle informazioni e delle difese delle parti, come non fossero i motivi di sicurezza a giustificare la modifica della *policy* bagagli da parte di Ryanair, restando nella sua piena discrezionalità organizzativa la scelta fra le numerose opzioni operative idonee ad evitare ritardi o problemi di sicurezza aerea compatibili con la disciplina a tutela del consumatore.

Infine, quanto alla tempistica di esecuzione del provvedimento, il termine per presentare la relazione con le misure adeguate per ottemperare al provvedimento dell'Autorità, fissato in data 5 novembre 2018, risulta pari a cinque giorni dal ricevimento del provvedimento di sospensione, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 8, comma 4, del Regolamento, né viene evidenziato alcun elemento in concreto idoneo a giustificare una proroga del termine in questione, peraltro neanche richiesta dalla parte. Tale termine deve pertanto ritenersi congruo al fine della sospensione della condotta.

Dalle evidenze documentali, risulta, dunque, che le misure disposte con il più volte citato provvedimento n. 27398 del 31 ottobre 2018, notificato al professionista in data 31 ottobre 2018, non sono state adottate; ricorrono pertanto i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 27398 del 31 ottobre 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare a Ryanair DAC la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27398 del 31 ottobre 2018;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Grazia Surace;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Ryanair DAC, ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Ryanair DAC di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*

---

<sup>1</sup> [Si noti inoltre che anche nel caso PS/11052-Ryanair policy bagagli a mano, concluso con provvedimento n. 27261 del 5 luglio 2018, gli impegni del professionista accolti dall'Autorità erano espressamente volti "a modificare la propria pagina di ricerca voli in italiano", riportando che "il bagaglio a mano grande sarà imbarcato gratuitamente alla porta d'imbarco". ]

