



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Prof. Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/11188 del 4 luglio 2018, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, poste in essere da PeopleFly S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. PARTI**

1. Parti del procedimento sono PeopleFly S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, nonché Altroconsumo e Assoutenti Sicilia, in qualità di segnalanti.

## II. FATTO

2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni, pervenute nel periodo compreso tra il 20 e il 27 giugno 2018, dell'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, delle Associazioni Altroconsumo e Assoutenti Sicilia nonché di alcuni consumatori, Peoplefly avrebbe offerto e venduto sul proprio sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it) biglietti per voli aerei di fatto non operabili.

Infatti, secondo le verifiche effettuate dall'ENAC i voli charter pubblicizzati non erano stati realmente programmati attraverso la stipula dei dovuti accordi commerciali con i gestori aeroportuali interessati dai voli e con la compagnia aerea indicata da PeopleFly come vettore operativo. Tale circostanza è stata confermata dai gestori degli scali aeroportuali di Bologna e Trapani, che hanno negato, con comunicati pubblicati sui rispettivi siti il 19 e il 13 giugno 2018, l'esistenza di rapporti commerciali con PeopleFly S.r.l.

3. Ancora all'inizio di luglio il professionista continuava ad offrire sul proprio sito web la possibilità di acquistare voli charter non operabili, come quelli con partenza da Bologna verso Trapani e viceversa, o quelli tra Cuneo e Trapani, che non risultavano menzionati sul sito dell'aeroporto di Cuneo né tra i voli nazionali né tra i voli charter. Per tali voli risultava possibile effettuare sul sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it) l'intera procedura di acquisto dei biglietti, fino all'inserimento dei dati della carta di credito per il pagamento.

4. Nelle richieste di intervento pervenute da singoli consumatori e nella segnalazione dell'Associazione Altroconsumo, che riporta il contenuto di reclami ricevuti da consumatori, si rappresenta che gli stessi, dopo aver avuto notizia circa possibili difficoltà connesse all'effettuazione dei voli acquistati da PeopleFly, non sarebbero riusciti a contattare il professionista attraverso gli strumenti di contatto dallo stesso indicati sul proprio sito web al fine di ottenere informazioni o il rimborso del prezzo corrisposto per il biglietto secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto consultabili sul sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it).

5. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 4 luglio 2018 è stato avviato il procedimento istruttorio PS/11188, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo.

6. In particolare, i comportamenti oggetto di contestazione consistono (i) nella pubblicizzazione e vendita, attraverso il sito *www.peoplefly.it*, di biglietti per voli charter che in realtà non sono effettivamente fruibili in quanto inesistenti a causa della mancanza dei necessari accordi commerciali e (ii) nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale e/o dalla risoluzione del contratto con rimborso del prezzo pagato.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 7 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

8. In data 9, 11, 17 e 18 luglio 2018 è stato verificato che sul sito *www.peoplefly.it* era possibile acquistare biglietti A/R tra Bologna e Trapani e che risultava possibile effettuare l'intera procedura di acquisto dei biglietti, fino all'inserimento dei dati della carta di credito per il pagamento, a seguito della ricezione da parte della piattaforma di pagamento del "N. Conferma Ordine Peoplefly".

### **III. MEMORIE DELLE PARTI**

9. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, Peoplefly non ha prodotto alcuna memoria scritta o documento al fine di fornire elementi di valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

### **IV. VALUTAZIONI**

10. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le condotte descritte, in violazione degli artt. 21, comma 1, lettera b), 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto PeopleFly farebbe credere che i voli charter pubblicizzati e venduti sul sito *www.peoplefly.it* siano effettivamente fruibili mentre, allo stato, risulta che il professionista non ha concluso i necessari accordi commerciali con gestori aeroportuali e compagnie aeree ed inoltre ostacolerebbe l'esercizio dei diritti contrattuali di rimborso dei biglietti per i voli non effettuati.

11. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte e, in particolare la vendita di biglietti per voli charter non operabili, risultano ancora in atto e sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto idonee ad indurre, nelle more del procedimento, i consumatori a spendere somme significative (circa 170 euro/persona per un volo A/R Bologna-Trapani) per l'acquisto di un biglietto per un volo non operabile, subendo quindi un pregiudizio economico immediato, anche in conseguenza degli ostacoli posti da PeopleFly al rimborso dei biglietti per i voli non effettuati.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le condotte sopra descritte continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

#### DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società PeopleFly S.r.l.:

a) sospenda entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento ogni attività diretta alla pubblicizzazione e alla vendita sul sito *www.Peoplefly.it* di biglietti per voli charter per i quali non siano stati stipulati i dovuti accordi commerciali con i gestori aeroportuali interessati dai voli e con le compagnie aeree che effettueranno i voli in qualità di vettori operativi, sospendendo altresì ogni azione volta ad ostacolare l'esercizio, da parte dei consumatori, dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale e/o dalla risoluzione del contratto con rimborso del prezzo pagato;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

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 comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

*f.f.* IL PRESIDENTE

*Gabriella Muscolo*