

ANTITRUST SANZIONA ROYAL CARIBBEAN CRUISE PER PUBBLICITÀ INGANNEVOLE

Attraverso il proprio sito Internet la Royal Caribbean Cruise ha diffuso messaggi che pubblicizzavano “crociere a prezzi e condizioni diversi rispetto a quelli in concreto applicati” nonché ha “diffuso informazioni commerciali ingannevoli o incomplete sul costo delle crociere, addebitando costi aggiuntivi al prezzo pubblicizzato (ad esempio le tasse portuali/aeroportuali, il contributo per la gestione amministrativa della polizza assistenza, le quote di assicurazione e di iscrizione, le quote di servizio etc.), risultando notevoli difformità tra l'importo iniziale promosso nella homepage e quello effettivamente richiesto ai passeggeri al momento dell'acquisto”.

Inoltre veniva “prospettata come gratuita la partecipazione alla crociera per i minori, mentre in realtà venivano addebitati oneri supplementari, come le tasse portuali e la quota di assicurazione”. A ciò si aggiunga che sono state “presentate in modo poco chiaro e contraddittorio alcune informazioni, essenziali per i potenziali acquirenti delle crociere, concernenti la possibilità e le condizioni per esercitare i propri diritti contrattuali, quali il diritto di recesso o di rimborso in caso di modifiche contrattuali e variazioni di prezzo”.

Ad esempio, da alcune simulazioni di acquisto online di crociere nel Mar Mediterraneo effettuate dall'Antitrust il 25 novembre 2013 e il 9 dicembre 2013, emergeva un prezzo (pubblicizzato nelle pagine iniziali del sito) particolarmente vantaggioso. Ma tale prezzo non comprendeva le ulteriori voci supplementari quali la quota di iscrizione, le tasse portuali/aeroportuali, la quota di assicurazione ecc..

In breve la simulazione del 25 novembre 2013 relativa alla crociera “Majesty of the sea”, ha mostrato come si è passati da un messaggio iniziale che pubblicizzava prezzi “a partire da 83 euro”, ad un costo complessivo, al termine della procedura, di 736 euro. Gli oneri addebitati, non palesati all'inizio della simulazione, si riferivano a: “Quota crociera” (comprensiva di “prezzo 2 adulti 180 euro” e “prezzo di 1 bambino 37 euro”), tasse portuali (“prezzo 2 adulti 306 euro” e “prezzo 1 bambino 153 euro”) e quota dell'assicurazione (“prezzo 2 adulti 40 euro” e “prezzo 1 bambino 20 euro”).

Altra pratica risultata scorretta ed evidenziata dal Garante ha riguardato la voce “mance” dall'apparenza facoltativa, ma in realtà di natura obbligatoria, tanto da far inserire alla RCC la seguente specifica “Le quote di servizio fanno parte del prezzo della crociera e servono per potervi assicurare l'alta qualità dei servizi offerte a bordo (...) corrispondono a circa 12\$ (18\$ per le suites) al giorno per ospite” (sottolineatura aggiunta). Tuttavia tali quote non sono comprese nel prezzo totale prospettato alla fine del processo di prenotazione, dove appaiono quantificate sempre pari a zero, ma vengono addebitate a parte. Infatti la sezione indicata riporta che “A partire dal 1 marzo 2013 le quote di servizio verranno addebitate automaticamente sul conto di bordo di ciascun ospite. In alternativa è possibile pagare l'intero ammontare delle quote di servizio prima di partire, direttamente insieme alla vacanza e salpare senza pensieri!”. **>(Provvedimento 25108 del 13 ottobre 2014 - Bollettino n. 39)**

Il Codice del Consumo vieta le pratiche commerciali scorrette ed ingannevoli (artt. 20, 21) considerando tali le pratiche commerciali che contengono informazioni non corrispondenti al vero o tali da indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Sono altresì considerate ingannevoli le omissioni di informazioni rilevanti o la loro presentazione in modo oscuro, incomprensibile o intempestivo (art. 22). Infine è considerata ingannevole la pratica che descrive un prodotto come gratuito o senza alcun onere, quando il consumatore in realtà deve pagare un supplemento di prezzo (art. 23 lett.v) . Il Codice del Consumo tende a garantire una piena

trasparenza dell'offerta ai consumatori.

E' inoltre doveroso evidenziare che in presenza di pacchetti turistici, quali le crociere, il professionista è tenuto a rispettare anche i dettami del D. L.vo 79/2011 che lo obbliga a fornire un'informazione il più dettagliata possibile per rendere edotto il consumatore sulla composizione del pacchetto in tutti i suoi dettagli e su tutti i costi che lo compongono. La normativa prevede inoltre dei chiari dettami in materia di revisione del prezzo del pacchetto, di modifiche delle condizioni contrattuali e dei diritti del consumatore in caso di recesso, annullamento, mancato od inesatto adempimento oltre a prevedere delle disposizioni ad hoc per l'inoltro dei reclami (artt. da 32 a 51).

LA COMPAGNIA AEREA NEW LIVINGSTON SOSPENDE I VOLI DAL 7 OTTOBRE

Enac chiede riprotezione passeggeri e domani sospenderà licenza del vettore

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile ha comunicato di aver ricevuto in data 6 ottobre u.s. l'avviso dalla proprietà della compagnia New Livingston S.p.A. relativo alla decisione di sospendere le operazioni di volo a partire da martedì 7 ottobre 2014, e di restituire i velivoli alle società di leasing di appartenenza.

L'ENAC, ha chiesto e ottenuto che New Livingston, in accordo al Regolamento (CE) 261/2004, si faccia carico della riprotezione di tutti i passeggeri già in possesso di biglietti fornendo, più in generale, tutte le dovute informazioni all'utenza.

A seguito della comunicazione di sospensione dei voli, inoltre, l'ENAC provvederà in data 7 ottobre a sospendere la licenza di trasporto aereo della compagnia aerea New Livingston S.p.A.

L'Ente effettuerà inoltre un monitoraggio sul vettore al fine di verificare l'adozione di tutte le iniziative possibili a tutela del rispetto dei diritti dei passeggeri ai sensi del predetto Reg. (CE) 261/2004. (diritto d'informazione, riprotezione, rimborso dei biglietti non utilizzati e diritto al pagamento della compensazione ove previsto)



[Invia una richiesta](#)



[Cancellati](#)

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma - Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 (+39) 06 44238090 email: info@ecc-netitalia.it

Bolzano - Via Brennero, 3 - 39100 (+39) 0471 980930 email: bolzano@ecc-net.it

