



Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione Servizi
Rif. PS/183

Spett. società
c.a. del legale rappresentante

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera del 15 novembre 2007, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale, n. 283 del 5 dicembre 2007.

I. Le parti

Professionista: Società _____ (di seguito, anche _____), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo.

La società _____ è attiva principalmente nel settore dei servizi inerenti la multiproprietà e formule di *time sharing*.

Segnalante: Signor _____, in qualità di consumatori, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera a) del Codice del Consumo.

II. La pratica commerciale

a) La condotta segnalata

In data 27 novembre 2007 è pervenuta una segnalazione, successivamente integrata in data 4 dicembre 2008, con la quale due consumatori hanno lamentato la

presunta scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società nella sua qualità di professionista, consistente nella conclusione e nell'esecuzione di un contratto, stipulato in data 22 luglio 2005 e tutt'ora in fase di esecuzione, per l'acquisto di otto soggiorni turistici, della durata di 1 settimana cadauno, presso una serie di strutture pubblicizzate nel contratto, verso un corrispettivo di 6.500 euro da utilizzare in un arco temporale di 4 anni.

I segnalanti lamentano di non aver potuto usufruire dei soggiorni secondo le condizioni prospettate dal professionista, dovendo sopportare dei costi aggiuntivi non portati a sua conoscenza (né specificati nel contratto), relativi a servizi di mezza pensione ed altri costi obbligatori legati al soggiorno; inoltre, i consumatori lamentano che, contrariamente a quanto prospettato dal professionista e a quanto desumibile dal contenuto del contratto, non sarebbe stato loro riconosciuta la possibilità di usufruire di eventuali scambi con due compagnie internazionali, ossia R.C.I. e Interval International.

Quanto ai costi, in dettaglio, i segnalanti fanno presente che in relazione ad una prenotazione presso il _____, in _____, gli veniva richiesto il sovrapprezzo di 30 euro, da pagare per i servizi di mezza pensione ed altre spese. Al riguardo, è stato allegato un apposito depliant nel quale si specifica che *"Il soggiorno gratuito è vincolato alla mezza pensione (colazione e cena)"*, nonché ulteriore documentazione relativa a varie strutture. Successivamente, i consumatori hanno usufruito, dal 2 settembre 2006, di un soggiorno presso il _____ per il quale si è dovuta corrispondere la somma di 320 euro. Infine, con riferimento ad una ulteriore richiesta di soggiorno presso il _____, effettuata in data 1 settembre 2007, gli veniva richiesto un sovrapprezzo di 35 euro a persona.

b) Il messaggio rilevato d'ufficio

Successivamente, sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, ed, in particolare, sulla base di rilevazioni svolte d'ufficio in data 25 agosto 2008 ed in data 21 aprile 2009, è emerso che la società in indirizzo, nella sua qualità di professionista, promuove sul proprio sito web (www._____) la propria attività di organizzazione di viaggi e vacanze con la formula in *"timesharing"*, mediante la diffusione di un messaggio promozionale di seguito descritto.

Nel messaggio, all'interno della pagina web dedicata ai *"Servizi"* offerti, il professionista fa riferimento, a *"soluzioni complete, dove burocrazia e impegni amministrativi sono totalmente a nostro carico. Ci preoccupiamo noi di tutti i dettagli, per lasciarvi partire senza pensieri in valigia"*. In altro contesto, ed in particolare nella pagina relativa a *"_____"*, il tipo di servizio offerto ed il suo costo viene poi ulteriormente descritto attraverso il richiamo alla nozione di *"timesharing"*, che, secondo quanto affermato nel messaggio, corrisponderebbe a *"la distribuzione di tempo per tradurlo letteralmente"*, ovvero *"l'opportunità di utilizzare un appartamento o un bungalow arredato di un residence, partecipando*

solo parzialmente al costo e alle spese. Il tutto e per tutto diventandone proprietari nelle settimane della vacanza" ; inoltre, si afferma che la formula "permette di scegliere qualunque residence del gruppo o dei Partner". Quanto agli specifici "Vantaggi", nel messaggio si parla di "proprietà della vacanza" per la quale si hanno le seguenti possibilità: a) scambiarla "attraverso i servizi del ^o attraverso i partner di scambio internazionale RCI e Interval"; b) "affittarla per te ottenendone una rendita"; c) "depositare la tua settimana per usufruirne in un altro periodo".

III. Profili di scorrettezza della pratica commerciale

Il comportamento descritto al punto II, lettera a), della presente comunicazione, il quale appare suscettibile di reiterazione anche nei confronti della collettività dei consumatori, potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto il contenuto delle informazioni fornite nella fase precedente, contestuale e successiva alla conclusione dell'operazione commerciale oggetto di promozione sembrerebbe idonea ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe assunto. In particolare, la presunta scorrettezza della condotta, individuabile con riferimento alla conclusione del contratto ed alla successiva fase della sua esecuzione, verrà valutata con specifico riguardo al fatto che essa sembra costituire, in primo luogo, una pratica ingannevole, sotto il profilo della mancanza di chiarezza circa le caratteristiche ed il costo del servizio offerto, ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del codice del consumo, nonché, in secondo luogo, una pratica aggressiva, sotto il profilo dell'indebito condizionamento volto ad ottenere delle somme non dovute in relazione al costo globale del servizio, ed in particolare dei costi aggiuntivi, ulteriori rispetto al prezzo globale concordato, ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del codice del consumo.

Inoltre, la condotta descritta al punto II, lettera b), della presente comunicazione potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto la promozione contenuta nel suddetto sito sembrerebbe idonea ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe assunto. In particolare, verrà valutata la possibile scorrettezza del comportamento sopra descritto, con specifico riguardo all'ambiguità della promozione dei servizi turistici in oggetto come godimento di strutture recettive con la formula di "timesharing", all'utilizzo dell'oscura terminologia di "proprietà della vacanza" ed affini, nonché all'omissione di adeguate informazioni circa la natura dell'attività svolta, i diritti del consumatore, le caratteristiche dei servizi pubblicizzati ed il loro costo; ciò, tenuto conto, tra l'altro, che il codice del consumo impone un onere di particolare chiarezza e completezza informativa per l'offerta di un diritto di godimento ripartito di beni immobili (cfr. art. 70, 71 e 72 cod. cons.).

IV. Modalità e termini istruttori

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 l'esistenza delle ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa
- c) che il procedimento, avviato il 29 aprile 2009, si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, e pertanto **entro il 26 settembre 2009**;
- 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 Generale Tutela del Consumatore- Direzione Servizi (tel.). 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 20 giorni dal ricevimento della presente.

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare, entro lo stesso termine, 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. Al tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

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

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Servizi della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/183. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa al numero

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

Il Responsabile del Procedimento

*Stefania
Garante della Conoscenza e del Mercato*

Informativa sul trattamento dei dati personali
(art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196)

Si informa che i dati personali che la riguardano 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 del *titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146*, nonché del *Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145*, e dalla disciplina del *Decreto Legislativo n. 70/2003*.

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) 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.