



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Direzione Servizi

2 settembre 2009

PS/183

Oggetto: Verbale in forma sintetica dell'audizione della parte nell'ambito del procedimento PS/183

In data 2 settembre 2009, alle ore 16.40, presso gli uffici dell'Autorità, siti in Roma, Piazza Verdi n. 6A, ha inizio l'audizione della parte del procedimento avviato in data 29 aprile 2009, nei confronti della società _____, ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

All'audizione sono presenti, per la società _____ (di seguito, anche _____), il signor _____ in qualità di Amministratore, il signor _____, nella qualità di consigliere, nonché gli avv.ti _____ e C. I _____, consulenti legali.

Per l'Autorità sono presenti: dott.ssa _____ responsabile della Direzione Servizi, la dott.ssa I _____ responsabile del procedimento e la dott.ssa _____, funzionario verbalizzante.

La dott.ssa _____ introduce l'audizione mediante un sintetico richiamo dell'oggetto del procedimento, relativo ad una presunta pratica commerciale scorretta che riguarda sia le informazioni presenti sul sito internet della società ed altri strumenti pubblicitari sia la modulistica contrattuale utilizzata dall'operatore. Dopo aver ricordato la previsione di sanzioni amministrative pecuniarie in caso di informazioni non veritiere ovvero di rifiuto o omissione senza giustificato motivo (art. 27, comma 4, del Codice del Consumo), la dott.ssa _____ chiede alla parte di illustrare le rispettive posizioni.

L'avv. _____ ribadisce quanto osservato nelle proprie memorie circa la modulistica contrattuale, focalizzando l'attenzione sulla correttezza delle clausole contrattuali e del regolamento delle due offerte _____ e " _____", in quanto i moduli relativi alle altre offerte oggetto del procedimento non sono più utilizzati dalla società; al riguardo, precisa che nella modulistica risulta chiaro l'oggetto del contratto ed il costo, sicché il consumatore è messo in condizione di comprendere quale sia il prodotto che si accinge ad acquistare, ponendosi in evidenza, in particolare, che in ciascuno articolo del regolamento è specificata la disciplina del rapporto (ad es. si chiarisce la nozione di "crediti virtuali").

La dott.ssa _____, nel precisare che l'assenza di attuale utilizzo della restante modulistica non rileva ai fini della valutazione della scorrettezza della condotta nell'insieme, tenuto conto che viene comunque in considerazione anche la fase dell'esecuzione dei contratti già stipulati, chiede alla parte di specificare se alle due citate offerte si ritenga applicabile la disciplina del codice del consumo sul godimento ripartito su beni immobili (artt.69 e ss. Codice del consumo), ovvero altra disciplina.

L'avv. _____ fa presente che la disciplina richiamata dal codice del consumo è applicabile in relazione all'offerta _____ per la quale si rileva che viene in considerazione un diritto personale di godimento ripartito di bene immobile, specificamente individuato; diversa considerazione vale invece per l'offerta _____, per la quale è previsto un diverso schema contrattuale in relazione al quale si riserva di fornire maggiori chiarimenti; l'avv. _____ precisa che, dalla contestazione, non emergeva nello specifico quale fosse la questione oggetto di censura da parte dall'Autorità.

La dott.ssa _____ ricorda che, come chiaramente desumibile dall'atto di avvio e dall'estensione del procedimento, l'oggetto delle contestazione concerne l'utilizzo di una terminologia ambigua nella pubblicità delle offerte in esame (quale l'utilizzo del termine "timesharing" e "proprietà della vacanza", il richiamo alla nozione di *time sharing* come evoluzione della multiproprietà tradizionale) e l'oscurità delle condizioni contrattuali relative a tali offerte, per le quali si richiedono dei chiarimenti.

L'avv. _____ per quanto concerne l'utilizzo del termine "proprietà", fa presente che la terminologia sul sito internet non fa riferimento ad un concetto preciso, ma piuttosto si parla di "proprietà" in senso metaforico, per indicare la disponibilità della vacanza per vari anni e per rendere comprensibile al consumatore il tipo di prodotto offerto; in ogni caso, il termine non è usato nella modulistica contrattuale.

Michele Garante della Conoscenza e del Mercato

Il signor [] dopo aver fatto presente che non si intendeva ingannare il consumatore ma rendergli chiaro la durata del godimento della vacanza, si sofferma ad illustrare che la finalità delle nuove offerte è quella di venire incontro alle esigenze dei consumatori, dandogli dei prodotti più flessibili e con minori oneri rispetto alla multiproprietà tradizionale; in ogni caso, rileva che quanto offerto ed i costi dell'offerta sono chiari.

Il signor [] **rileva che** il contenuto dell'offerta [] potrebbe non rientrare nel concetto di godimento ripartito di bene immobile: si tratta infatti di una formula che, in sostanza, corrisponde alla prenotazione di un albergo per un certo numero di anni; diversamente, nell'offerta [] il consumatore ha diritto di godere di un immobile determinato all'interno di una struttura immobiliare individuata nel contratto, per un periodo di 30 anni.

L'avv. [] osserva che, quale che sia l'inquadramento del diritto nell'offerta in esame, comunque la soluzione non è dirimente, poiché nel contratto sono comunque chiariti l'oggetto ed il costo.

La dott. ssa [] chiede di specificare quale sia la differenza tra le due offerte, sotto il profilo della natura del diritto derivante dalla sottoscrizione dei due contratti.

Il signor [] precisa che con l'offerta [] si offre la disponibilità (diritto d'uso) di un appartamento, dettagliatamente individuato, per un periodo specificato dell'anno; diversamente, con l'offerta [] non è individuato un periodo fisso, dandosi al consumatore la facoltà di "spendere" le settimane acquistate entro una certa scadenza, e nel periodo scelto volta a volta e da concordare con la [] presso la struttura alberghiera indicata, ovvero altra struttura disponibile tra quelle presenti nel catalogo, che, nel corso del tempo, possono cambiare.

La dott.ssa [] chiede di specificare quali siano le voci comprese nel prezzo complessivo indicato nel modulo relativo all'offerta [] ed, in particolare, di chiarire se in esso sia o meno compreso il costo della pensione completa obbligatoria, nonché quale sia la valenza dell'indicazione di prezzo complessivo, stante l'indeterminatezza del rinvio alla possibilità di rialzo dello stesso prezzo, agganciato alla variazione del costo della vita per gli ammontari della pensione.

*Ministero
Giustizia
Giurisdizione della
Conoscenza e del
Mercato*

Il signor _____ chiarisce che nel prezzo complessivo indicato non è compreso il costo della pensione, perché questo dato non è prevedibile in ragione della variabilità del numero degli utilizzatori. Come indicato nel contratto, il prezzo del suddetto servizio, è determinato per l'anno in corso e potrà variare negli anni sulla base degli indici del costo della vita.

L'avv. _____ pone l'accento sul fatto che le obiezioni circa la mancata immediatezza delle indicazioni di prezzo sono comprensibili (pur su un piano esplorativo in ragione della differenza dei caratteri utilizzati) per le offerte ormai non più utilizzate, ma non sono sostenibili con riguardo all'offerta _____ dove il prezzo è indicato nei contratti con gli stessi caratteri; né è giustificato vincolare l'operatore al rispetto di un prezzo fisso, non inserendo possibilità di variazioni, in ragione del fatto che la variazione dipende dall'indice del costo della vita.

La dott. ssa _____, ricordando che ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare 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, chiede che, entro il **14 settembre 2009**, vengano fornite le seguenti informazioni:

- precisazioni circa la natura del diritto oggetto dei contratti, specificando, in dettaglio, per ciascuna tipologia di contratto in esame ("_____"), se trattasi di diritto reale (proprietà) o diritto personale di godimento ripartito su bene immobile, cui risulta applicabile la disciplina di cui all'art. 69 e ss del codice del consumo, ovvero, in caso diverso, se trattasi di altro diritto, indicare la relativa disciplina applicabile;

- precisazione circa il prezzo dell'offerta _____, "_____ ", specificando, in dettaglio, le voci di costo comprese nel prezzo complessivo e quelle escluse;

- nozione corrispondente al concetto di "_____ " e tipologia di offerte rientranti nella nozione di "_____ ", specificando la durata di ciascun tipo di contratto, il loro oggetto, la durata del tempo di godimento dell'immobile (e cioè della "vacanza" acquistata, ovvero del numero di settimane di vacanza) ed il loro costo, nonché le differenze esistenti, in particolare, tra l'offerta "_____ " e l'offerta "_____ ".

L'avv. _____, nel precisare che le informazioni saranno trasmesse nel termine, si riserva di produrre, entro lo stesso termine, dei nuovi moduli che tengono conto dei rilievi degli Uffici dell'Autorità.

Offerta Garantita della Conoscenza "del Mercato"

Alle ore 18.25 termina l'audizione.

Il presente verbale si compone di n. 5 pagine

La parte da atto che, a causa di precedenti impegni, non può procedere alla sottoscrizione del verbale e, pertanto, questo viene sottoscritto dal solo responsabile del procedimento.

La parte

Il responsabile del Procedimento

Stefania Gavanti della Consorzio a del Mercato