

7 marzo 2011 14:34

ITALIA: Agenzie viaggi online. Sanzioni Antitrust



Sanzioni per complessivi 415mila euro a tre società che gestiscono agenzie di viaggio on line. Lo ha deciso l'Antitrust che, al termine di tre distinte istruttorie, ha riscontrato 'scarsa trasparenza delle informazioni ai consumatori', 'meccanismi di assicurazione dei pacchetti vacanza poco chiari', 'addebiti su carte di credito non dovuti per transazioni non completate', 'gestione scorretta dei reclami'.

L'Autorità ha sanzionato la società Expedia Inc. con multe per complessivi 210mila euro, Expedia Italy con 45mila euro, eDreams con multe per 135mila euro e Opodo Italia con multe di complessivi 25mila euro tenendo conto della diversità delle pratiche commerciali scorrette messe in atto dalle società coinvolte e degli impegni presentati e attuati per rimuovere gli effetti negativi sui consumatori.

In particolare, spiega l'Antitrust, tutte le società sono state sanzionate per avere promosso la propria offerta tramite internet con l'illustrazione incompleta e ingannevole di tariffe vantaggiose nella home page del sito.

Expedia ed eDreams sono state multate anche per non aver approntato un sistema in grado di garantire ai consumatori lo sblocco delle somme congelate per operazioni non andate a buon fine in tempi rapidi.

L'Antitrust ha giudicato poi scorrette le modalità di offerta della garanzia assicurativa 'Opodo All Inclusive', per annullamento del viaggio, bagaglio e spese mediche, proposta nella fase finale del processo di prenotazione, attraverso un meccanismo di silenzio-assenso.

L'Antitrust ha contestato a Expedia Inc. e Expedia Italy anche la scarsa trasparenza e chiarezza delle informazioni sull'identità del professionista, ostacolando una corretta trattazione dei reclami. Giudicate scorrette pure le modalità di assistenza fornite da eDreams al consumatore mediante un numero telefonico a pagamento dai costi particolarmente elevati che, secondo quanto segnalato da alcuni consumatori, costituisce l'unico strumento per avere un contatto diretto e rapido con l'agenzia on line.