



Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

50129 Firenze, via Cavour, 68 tel. 055290606, fax 0552302452
Email: aduc@aduc.it URL: <http://www.aduc.it>

Autorità garante della concorrenza e del mercato
Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA
FAX 0685821456

P.c.
Volkswagen Group Firenze S.P.A. – via Pratese, 135 Firenze 50145
Volkswagen Group Italia S.P.A.-Viale Gerhard Richard Gumpert 1 Verona 37137

Oggetto: denuncia condotta commerciale scorretta a carico di LeaderVacanze srl Tour Operator VedoArancio; richiesta di indagine conoscitiva sui viaggi formula roulette.

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, denuncia le modalità commerciali di LeaderVacanze srl Tour Operator VedoArancio Via Valerio Santelli, 39 - 50134 Firenze. Tel +39 055/414888, fax +39 055/418545, mail info@leadervacanze.com, sito Internet <http://www.leadervacanze.com>. L'attività dell'operatore di viaggi è quella di creare pacchetti da 'vendere' ad aziende che li utilizzano per loro fini promozionali.

Il caso specifico che segnaliamo riguarda un voucher ottenuto, a seguito dell'acquisto di una vettura, da Domenico Murrone (responsabile editoriale Aduc), dalla concessionaria Skoda, appartenente a Volkswagen Group Firenze s.p.a. – Firenze, via Pratese, 135. La descrizione sommaria del venditore della concessionaria è stata: è un buono per il pernottamento gratuito di due settimane per due persone, o per una settimana per quattro persone.

Il buono è stato consegnato unitamente ad un catalogo del tour operator suddiviso in quattro sezioni, a loro volta suddivise in sottosezioni: formula roulette Mare Italia, formula roulette Neve Italia, formula roulette Terme (suddivise per regioni) e formula roulette Estero (suddivisa per Paesi). Per ogni struttura turistica (alberghi, residence, villaggi) compare una breve descrizione qualitativa delle strutture.

Le condizioni contrattuali, leggibili (con molta difficoltà visto il tipo di carattere e l'impaginazione scelta) agli allegati 1 e 1bis, preannunciano in modo generico la presenza di costi, certi o potenziali, senza alcuna specifica quantitativa, si veda il regolamento (**ALLEGATO 1**) al paragrafo intitolato "QUOTA INDIVIDUALE GESTIONE PRATICA" e in quello intitolato "TESSERA CLUB E COSTI FORFETTARI". Nessun riferimento aggiuntivo è presente sul sito del tour operator, la specifica sezione (**ALLEGATO 2**) risulta in *allestimento*.

Contattata telefonicamente LeaderVacanze, viene effettuata prenotazione per un villaggio in provincia di Lecce (inclusa nella sezione Mare Italia-Puglia) per due adulti e un bambino di età inferiore a due anni, nella settimana tra il 18 e 25 luglio 2009 (periodo che non risulta essere di alta stagione: solo la settimana di Capodanno e le tre settimane centrali di agosto sono citate come periodi particolari al primo punto del regolamento MARE ESTATE-SETTIMANE BIANCHE (**ALLEGATO 1 BIS**)).

La risposta alla prenotazione, è leggibile nell'**ALLEGATO 3**, giunta tramite fax/email. Si legge nel prospetto:

Soggiorno: 0

Supplemento: 0

Nro partecipanti: 4

Assicurazione e iscrizione: 240,00

Totale pratica: 490,00

... la quota include l'iscrizione agenzia e assicurazione per la conferma vacanza. Costi forfettari e Tessere Club da pagare in loco.

... Le verrà comunicato la scelta del Villaggio o Residence qualche giorno prima della partenza ...

... Per fruire di questa vacanza dovrà inviare il totale della pratica tramite bonifico bancario ...

... Se non perverrà il pagamento entro 5 giorni dal ricevimento del presente documento, la prenotazione verrà annullata automaticamente.

Dunque, senza considerare la confusa esposizione delle cifre (i 240 euro per assicurazione e iscrizione, che si trasformano in 490 euro), il teorico beneficiario di una vacanza gratuita per fruire del 'regalo', dovrebbe pagare 490 euro prima di firmare il contratto, a ciò dovrà poi aggiungere costi non definiti ed indeterminabili con gli elementi a disposizione. Le otto potenziali strutture previste nell'offerta Mare Italia Puglia, sono visibili nell'**ALLEGATO 4**.

A seguito di ciò, veniva inviata la seguente mail a LeaderVacanze (ALLEGATO 5)

Spettabile Leader Vacanze,

rispondo alla vostra offerta con disappunto. Avevo chiesto l'invio di una proposta per un residence a Marina d'Ugento per la settimana 18-25 luglio 2009, 2 adulti + 1 bambino sotto i due anni.

Oggi mi inviate un'offerta per quattro persone che prevede il pagamento di 490 euro, località indeterminata, costi aggiuntivi non determinabili prima di accettare il contratto.

Questo a fronte di un voucher (offertomi dalla Volkswagen Firenze, che ci legge in copia) che prevede pernottamento gratuito per una settimana. ...

Risposta di LeaderVacanze. (ALLEGATO 6)

Gentile Signor Murrone,

come da Lei richiesto abbiamo provveduto ad inviarLe il preventivo per la Puglia dal 18 al 25 luglio 2 adulti più un bambino. L'offerta è per quattro persone in quanto abbiamo a nostra disposizione appartamenti bilocali 4 posti letto, e di conseguenza le quote vanno versate per 4; avendo un bimbo al di sotto dei tre anni avete comunque due settimane a vostra disposizione, e l'altra settimana la potete prendere tranquillamente quando più preferite. Le 490 euro sono dovute ad un supplemento di alta stagione che viene applicato, in quanto la settimana da Lei scelta è considerata proprio alta stagione.

Il regolamento voucher è chiaro ed esauriente, inoltre al momento della prenotazione cerchiamo sempre di ripetere le basi del voucher, in modo tale che risulti per tutti il più chiaro possibile. Una delle regole fondamentali del voucher è la formula roulette, utilizzata anche da grandi tour operator come Francorosso e Alpitour, e comprende tutte le più belle località mare italia, montagna, estero, terme: dopo aver scelto la località può darci la preferenza di tre strutture, delle quali noi verificiamo la disponibilità; in caso non fossero disponibili, Le proponiamo altre strutture con le stesse caratteristiche e dello stesso livello di quelle scelte da Lei. E' solo per questo motivo che i file dei preventivi inviati sono generici, perchè sono validi per tutte le strutture presenti in una determinata zona. I costi aggiuntivi da saldare in loco vengono comunicati successivamente alla prenotazione, quando sappiamo con precisione il nome della struttura che la ospiterà.

Per quanto sopra si richiede l'intervento da parte dell'Autorità per accertare se LeaderVacanze srl Tour Operator VedoArancio abbia tenuto una condotta commerciale secondo i principi di correttezza e trasparenza. In particolare si evidenzia:

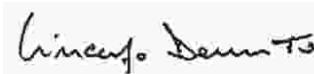
-che il costo base di 490 euro, per una vacanza di una settimana per due adulti e un bambino, e' del tutto sproporzionato vista l'annunciata gratuita' del soggiorno;

-che non permettere di conoscere, prima dell'accettazione del contratto, i costi forfettari e per tessere club (o per la mezza pensione, che in alcune strutture e' obbligatoria, come da punto 7 del regolamento MARE ESTATE-SETTIMANE BIANCHE -**ALLEGATO 1 BIS**), e' discriminatorio per il consumatore, che potrebbe essere indotto ad accettare anche richieste esorbitanti, visto che la definizione puntuale di tutti gli elementi contrattuali avviene a pochi giorni dalla partenza.

Si richiede inoltre una vostra **indagine conoscitiva** sul sottosettore dei viaggi organizzati, impacchettati nella cosiddetta formula roulette. Infatti, da segnalazioni che ci sono giunte si desume che l'elenco delle teoriche destinazioni, sia infarcito di località e' strutture non realmente utilizzabili, quando sin da subito il tour operator sa bene che la destinazione effettiva del turista sarà in alberghi e località meno prestigiosi.

Firenze, 26 giugno 2009

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc



LeaderVacanze S.r.l.

TEL : 055-410093 FAX : 055-418645

Codice Voucher 6.143.190

**Villaggi Puglia Formula Roulette****Puglia**

| | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|-----------------|----------------------|----------------|
| Cliente MURRONE | | DOMENICO | | Pratica N° | 34149 |
| Fax | Tel | E-Mail | Cortesia | Data Partenza | 18-7-09 |
| 0552302452 | | d.murrone@aduc.it | | Data Ritorno | 25-7-09 |
| | | | | Data Offerta | 12-6-09 |
| Soggiorno | 0,00 | | | | |
| Supplemento | 0,00 | | | | |
| N° Partec. | 4 | | | | |
| Assicurazione e iscrizione | 240,00 | | | | |
| Volo A/R HB - VTT | | | | | |
| Totale Pratica | 490,00 | | | | |

Puglia Formula Roulette in Villaggio

Le migliori strutture racchiuse in una rosa di localita' tra le piu' belle della Puglia. Collocazione in Villaggi e Residence con animazione, piscina, miniclub e a poca distanza dal mare. Sistemazione in residence 4 posti letto con angolo cottura e servizi. 1/2 pensione facoltativa su richiesta e disponibilità. La Quota include l'iscrizione agenzia e le assicurazioni per la conferma della vacanza. Costi forfettari e Tessere Club da pagare in loco.

La Formula Roulette comprende le migliori strutture nella stessa Località. Le verrà comunicato la scelta del Villaggio o Residence qualche giorno prima della partenza insieme ai documenti di viaggio che invieremo tramite fax.

Per usufruire di questa vacanza dovrà inviare il totale della pratica tramite bonifico bancario:

LeaderVacanze Codice IBAN = IT38T0602021540040570250777

oppure tramite vaglia intestato a:

LeaderVacanze Via V. Santelli, 39 - 50134 Firenze specificando nella causale del bonifico o del vaglia il **Vs cognome e nome e il numero di pratica.**

Se non perverrà la ricevuta del bonifico o del vaglia al numero di **fax 055.418.545** entro 5 giorni dal ricevimento del presente documento, la prenotazione verrà annullata automaticamente.

Al ricevimento della ricevuta del bonifico o del vaglia, l'offerta è confermata.