



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXVIII - n. 48

**Publicato sul sito www.agcm.it
24 dicembre 2018**

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS10769 – BOOKING - SERVIZI TURISTICI ON LINE

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento **PS10769**.

I. LE PARTI

1. Booking.com B.V. ("Booking"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società, appartenente ad un gruppo multinazionale facente capo a Booking Holding Inc., è una agenzia turistica online che opera attraverso una "piattaforma", costituita dal sito web Booking.com e da un'App, attraverso la quale i consumatori possono principalmente effettuare la prenotazione online di alloggi presso strutture ricettive di tutto il mondo. La piattaforma del professionista è disponibile in diverse versioni e linguaggi; gli utenti sono indirizzati alla versione del sito Booking.com nella propria lingua sulla base della localizzazione dei propri IP; in particolare, gli utenti italiani accedono a www.booking.com/index.it.html.

2. Booking.com International B.V., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società appartiene ad un gruppo multinazionale facente capo a Booking Holding Inc..

3. Booking.com (Italia) s.r.l. ("Booking Italia"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società, interamente controllata da Booking.com International B.V., svolge attività di supporto all'attività di Booking sul territorio italiano, intrattenendo rapporti con le strutture ricettive italiane.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Secondo informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di numerosi consumatori giunte a partire dal febbraio 2017, Booking, nell'ambito dell'attività di offerta di alloggi sulla propria piattaforma di prenotazione, avrebbe fornito informazioni incomplete e fuorvianti in merito:

- al prezzo degli alloggi, indicando nei risultati di ricerca un "prezzo" che non comprende tutte le voci di costo inevitabili e ragionevolmente calcolabili *ex-ante*; in conseguenza di ciò,

l'ordinamento dei risultati sulla base di tale "prezzo" non riflette l'effettiva convenienza relativa degli alloggi mostrati;

- ai criteri e alle modalità di ordinamento dei risultati di ricerca, che non sono chiaramente spiegate, con particolare riferimento al peso che le commissioni pagate a Booking dalle strutture ricettive hanno sul posizionamento delle strutture stesse nell'ordinamento di *default* dei risultati di ricerca (denominato "le nostre scelte top" sul sito) e negli altri ordinamenti selezionabili dal consumatore;

- alla presentazione come "sconti" delle differenze usualmente esistenti nei prezzi praticati dalla struttura ricettiva in diversi periodi dell'anno;

- all'effettiva scarsità di alloggi in una certa località per certe date, fornendo indicazioni generiche sulla domanda per gli alloggi in una certa struttura, non correlate con le date e la tipologia di camera indicate dal consumatore;

- alla procedura di pre-autorizzazione delle carte di credito date in garanzia per le prenotazioni senza pagamento immediato, in particolare riguardo al fatto che essa comporta un costo implicito legato all'indisponibilità di parte del *plafond* della carta di credito per un periodo non specificato e il rischio che la prenotazione decada se la carta non è valida o ha fondi insufficienti.

5. Inoltre, i professionisti appartenenti al gruppo Booking avrebbero ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori in presenza di overbooking e di reclami riguardanti la mancata corrispondenza tra le caratteristiche della struttura ricettiva e i servizi pubblicizzati, da un lato, e le effettive condizioni e servizi riscontrati al momento del soggiorno, dall'altro lato.

III. AVVISO

6. Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 20 novembre 2018, prot. n. 77336, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti dei Professionisti volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 21, 22, 23, *lett. g*), 24 e 25 del Codice del Consumo.

7. Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del *Regolamento*.

8. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS10769.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXVIII- N. 48 - 2018

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,
Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
