

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP284 - VIAGOGO-MERCATO SECONDARIO

Provvedimento n. 27067

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 marzo 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 26535 del 5 aprile 2017, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Viagogo AG;

VISTA la propria delibera n. 26831 del 31 ottobre 2017, con la quale l'Autorità ha contestato a Viagogo AG la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 26535 del 5 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 26535 del 5 aprile 2017, notificato in data 13 aprile 2017, l'Autorità ha deliberato che le indicazioni ingannevoli e le omissioni informative presenti sul sito internet *www.viagogo.it*, costituissero una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), e 22 del Codice del Consumo. Tra i profili ritenuti scorretti dall'Autorità, comparivano:

(i) la mancata indicazione del valore facciale di ciascun biglietto posto in vendita;

(ii) la mancata indicazione del posto e/o della fila del biglietto in vendita (cosiddetta "*seat location*");

(iii) l'indicazione ingannevole del prezzo complessivo del biglietto.

2. In particolare, rispetto al *profilo (i)*, si rilevava la mancanza, sin dal primo contatto, dell'indicazione relativa al valore facciale (prezzo del mercato primario) di ciascun biglietto posto in vendita, accanto al prezzo richiesto dal venditore. Nel corso del procedimento, il professionista ha inserito, in calce ad un riquadro, l'indicazione "*I prezzi sono stabiliti dal venditore e potrebbero essere superiori o inferiori al valore originale. Il valore originale scritto sul biglietto (tasse*

escluse) è XX – XX”, riportando il *range* di prezzo del valore facciale dei biglietti. Tale riquadro, denominato “*Informazioni Generali*”, è posto in fondo alla pagina dei biglietti in vendita per ogni specifico evento e contiene una lista di informazioni di varia natura. Al riguardo, l’Autorità ha ritenuto che la mancata predisposizione, da parte del professionista, di un campo a compilazione obbligatoria in cui il venditore debba inserire i dati relativi al prezzo di vendita, di fatto impedisca al consumatore di conoscere la differenza tra il valore nominale del biglietto messo in vendita dal rivenditore ufficiale sul mercato primario e il prezzo a cui il biglietto stesso era offerto sul sito di Viagogo. Tale difetto di completezza nel corredo informativo di cui può disporre l’utente di Viagogo è stato ritenuto tale da precludere allo stesso la possibilità di percepire in modo chiaro la reale portata dell’offerta e le caratteristiche qualitative del bene, nonché di apprezzare la reale convenienza effettiva della sua scelta d’acquisto sul sito di Viagogo, difettando il necessario termine di raffronto sin dalla fase iniziale della decisione di acquisto. L’introduzione, avvenuta nel corso del procedimento, dell’indicazione del *range* complessivo di valori facciali dei biglietti per l’evento selezionato, non appariva in alcun modo idonea a sanare le omissioni descritte, fornendo solo una informazione generica rispetto alla generalità dei biglietti disponibili per l’evento e non specifica rispetto al biglietto del quale il consumatore stava valutando l’acquisto.

3. Nella presentazione delle complessive caratteristiche del servizio offerto, l’Autorità ha ritenuto significativamente rilevante anche la mancata indicazione, nella maggior parte dei casi, del posto e/o della fila a cui il biglietto dava titolo per accedere all’evento (sopra richiamato profilo *ii*), atteso che normalmente veniva indicata soltanto la tipologia e la collocazione del settore cui si avrebbe avuto accesso rispetto al palco (*gradinata, tribuna, parterre* in piedi o prato).

4. L’Autorità ha valutato, in aggiunta, estremamente lacunosa l’indicazione del prezzo complessivo del biglietto - *profilo (iii)* - che non includeva, sin dalla prima pagina, informazioni puntuali circa gli elementi di costo necessari e prevedibili, nonché indicazioni sulle componenti di costo variabili. Infatti, quando il consumatore selezionava l’evento di interesse, il sito di Viagogo riportava in primo piano unicamente i prezzi di vendita dei biglietti disponibili che, tuttavia, non corrispondevano all’esborso pecuniario finale cui sarebbe andato incontro il consumatore. Anche nella seconda schermata che appariva dopo la scelta dello specifico biglietto prescelto, non venivano descritte le componenti di costo aggiuntive, ma solo una generica dicitura “*Spese di prenotazione, di spedizione, IVA*”. In una successiva terza pagina, al consumatore veniva chiesto di registrarsi al sito, fornendo email, password e dati personali. Solo in una quarta pagina e in una fase avanzata del processo di acquisto, dove si inserivano le informazioni relative al luogo di spedizione dei biglietti, a lato della pagina compariva l’ammontare delle ulteriori componenti di costo “*Commissione sull’ordine, IVA, Consegna sicura dei biglietti*” oppure “*IVA e spese di prenotazione, consegna sicura dei biglietti*”. Tali spese incidavano in maniera significativa sul prezzo finale e le loro modalità di calcolo non venivano specificate.

5. Alla luce di tali considerazioni, l’Autorità ha vietato l’ulteriore diffusione della pratica commerciale prescrivendo al professionista di comunicare, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

6. In data 12 giugno 2017, Viagogo ha inviato una relazione nella quale prospettava iniziative da sottoporre al CdA al fine di ottemperare alla delibera dell’Autorità. Con una seconda memoria del 13 luglio 2017, Viagogo ha descritto alcuni cambiamenti apportati al proprio sito internet, prospettandone ulteriori in fase di definizione, da implementare nei mesi successivi. A seguito di

una richiesta di informazioni del 28 luglio 2017, volta ad acquisire gli ulteriori elementi conoscitivi necessari alla valutazione delle misure adottate, di futura implementazione e del relativo stato di attuazione, il 6 settembre 2017 la Parte ha fornito una descrizione di maggior dettaglio del complesso delle modifiche apportate al sito *viagogo.it*, che sarebbero state visibili sul sito medesimo a partire dal 29 settembre 2017.

7. Con richieste di intervento pervenute a partire dal luglio 2017, una Associazione di consumatori e numerosi consumatori hanno lamentato la mancanza di trasparenza nella rappresentazione del prezzo dei biglietti venduti sul sito *viagogo.it*, trovandosi a dover pagare prezzi di gran lunga maggiori di quelli inizialmente prospettati. Sono inoltre pervenute segnalazioni relative all'indicazione non trasparente della collocazione dei posti a sedere dei biglietti acquistati, talvolta in relazione a biglietti presenti sul sito *viagogo.it* prima dell'apertura delle vendite sui canali ufficiali.

8. Dai rilievi effettuati sul sito del professionista in data 24 ottobre 2017 è emersa la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato con riferimento ai sopra descritti *profili (i), (ii) e (iii)*.

9. In particolare, con riguardo al *profilo (i)*, sul sito *viagogo.it* permaneva la mancata indicazione del valore facciale per ogni biglietto posto in vendita, che non rappresenta un campo obbligatorio per i venditori.

10. Similmente, non compariva l'indicazione specifica del posto a sedere, di cui al *profilo (ii)*, nei casi in cui questa sia invece prevista nel biglietto posto in vendita. Ciò in quanto il professionista non aveva imposto tale campo come obbligatorio per i venditori.

11. Con riferimento al *profilo (iii)*, relativo alle modalità di rappresentazione del prezzo complessivo del servizio, sebbene il professionista avesse inserito nella seconda pagina del processo di prenotazione l'indicazione che il prezzo "*Non include: Spese di spedizione, IVA e costi di prenotazione*", il consumatore continuava ad essere reso edotto del prezzo finale solo in fase avanzata del processo di prenotazione, dopo numerose pagine, senza alcuna indicazione dell'entità delle spese preventivamente calcolabili e delle modalità di calcolo di quelle variabili.

12. La pratica commerciale presentava, dunque, i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

13. Pertanto, con provvedimento del 31 ottobre 2017, n. 26831, l'Autorità ha contestato a Viagogo AG di aver violato la delibera del 5 aprile 2017, n. 26535.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

14. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 5 aprile 2017 è stato comunicato al professionista in data 10 novembre 2017.

15. Quest'ultimo, con comunicazioni pervenute in data 28 dicembre 2017 e 14 febbraio 2018 ha sostenuto quanto segue.

16. In via preliminare, il professionista richiama quanto rappresentato in materia di responsabilità dell'*hosting provider*, ai sensi della Direttiva 2000/31/CE, nel corso del procedimento con il quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale. In particolare, in quanto *hosting provider*, egli non sarebbe responsabile dell'attività dei venditori che ospita sulla piattaforma, né sarebbe obbligato a controllare preventivamente e attivamente le informazioni dei venditori.

17. Con riguardo al *profilo i)* relativo al valore facciale del biglietto e al *profilo ii)* relativo all'esatta collocazione del posto a sedere, sarebbe impossibile adempiere a quanto richiesto dall'Autorità garantendo al contempo la correttezza delle informazioni inserite dal venditore dei biglietti sul sito internet *viagogo.it*.

In ogni caso, Viagogo avrebbe deciso di rendere obbligatorio, entro fine marzo 2018, l'inserimento del valore facciale di ciascun biglietto da parte dei venditori. Viagogo, tuttavia, non potrebbe effettuare controlli preventivi e garantire la correttezza dei dati forniti dai venditori.

La Parte, invece, ritiene di non poter adempiere alla decisione dell'Autorità in merito all'inserimento obbligatorio della *seat location* da parte del venditore, in quanto, non potendo controllare preventivamente la veridicità di tale informazione, vi è il rischio che si generino situazioni confusorie e danni per il compratore.

18. Relativamente al *profilo iii)*, la Parte ritiene che le modifiche sopra descritte apportate al sito *viagogo.it*, riguardanti l'inserimento dell'indicazione che il prezzo "*Non include: Spese di spedizione , IVA e costi di prenotazione*", siano sufficienti a rimuovere i profili di presunta scorrettezza sollevati dall'Autorità. La Parte ritiene, inoltre, che eventuali ulteriori contestazioni dell'Autorità dovrebbero essere oggetto di un nuovo procedimento istruttorio poiché la condotta è mutata.

III. VALUTAZIONI

19. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera del 5 aprile 2017, n. 26535, in quanto Viagogo, come ipotizzato nel provvedimento di avvio, ha reiterato la condotta sanzionata dall'Autorità, contravvenendo così al divieto di continuazione della pratica commerciale contenuto nella delibera *de qua*.

20. Come evidenziato, infatti, a seguito della notifica del citato provvedimento, sul sito *viagogo.it* permane la mancata indicazione del valore facciale per ogni biglietto posto in vendita, e non compare nel biglietto posto in vendita l'indicazione specifica del posto a sedere nei casi in cui sia invece prevista. Ciò in quanto il professionista non ha imposto tali campi come obbligatori per i venditori, così come avviene per l'inserimento di altre informazioni. Inoltre, il consumatore continua a essere reso edotto del prezzo finale del servizio solo in fase avanzata del processo di prenotazione, dopo numerose pagine, senza alcuna indicazione dell'entità delle spese preventivamente calcolabili e delle modalità di calcolo di quelle variabili.

21. La Parte, pertanto, ha adottato la medesima condotta scorretta già censurata.

22. Si osserva, con riguardo al *profilo i)*, che l'inottemperanza al provvedimento del 5 aprile 2017 non può considerarsi esclusa dalla circostanza che il professionista abbia intenzione di adeguarsi al medesimo entro marzo 2018.

Il professionista, infatti, avrebbe dovuto comunicare entro il termine di 60 giorni dalla notifica del provvedimento del 5 aprile 2017, ovvero entro il 12 giugno 2017, le iniziative adottate al fine di ottemperare alla diffida dell'Autorità. Al contrario, si è limitato a comunicazioni interlocutorie e dilatorie, senza sottoporre tempestivamente all'Autorità una corretta prospettazione della tempistica e delle misure che intendeva realmente adottare in esecuzione della diffida dell'Autorità.

23. Non appare, inoltre, convincente, l'eccezione riguardante il *profilo ii*), che evidenzia l'impossibilità per il professionista di imporre l'indicazione obbligatoria della *seat location*, in quanto il rischio di inserimento di informazioni scorrette da parte del venditore potrebbe generare danni per l'acquirente. Si osserva, infatti, che l'informazione relativa al posto a sedere è già tra quelle che il venditore può, in via facoltativa, inserire nella scheda relativa alle informazioni del biglietto posto in vendita; senza che ciò generi dubbi sulla correttezza delle informazioni inserite. Tale circostanza conferma la pretestuosità della difesa del professionista poiché, così argomentando, non risulterebbe garantita tutta l'informazione alla base della sua peculiare attività, che necessariamente postula il corretto inserimento dei dati forniti dal venditore e che il professionista già mette a disposizione dei consumatori (evento, data, settore, fila, valore facciale) senza dubitare della loro verificabilità.

24. Infine, con riguardo al *profilo iii*), si osserva che il mero inserimento dell'indicazione che il prezzo "*Non include: Spese di spedizione , IVA e costi di prenotazione*", non è affatto idonea a ottemperare al provvedimento dell'Autorità. Infatti, il sito internet *viagogo.it* continua a non mostrare, sin dalla prima pagina di ricerca di uno specifico evento, informazioni puntuali circa gli elementi di costo per il consumatore necessari e prevedibili, nonché indicazioni sulle componenti di costo variabili. Il consumatore, quindi, continua ad essere reso edotto del prezzo finale solo in fase avanzata del processo di prenotazione, dopo numerose pagine. L'Autorità ha ripetutamente affermato il principio che ha trovato conferma nella giurisprudenza amministrativa, secondo cui il prezzo di beni offerti deve essere chiaramente e integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l'esborso finale necessario per l'acquisto.

La soluzione scelta dal professionista – il prezzo "*Non include: Spese di spedizione, IVA e costi di prenotazione*" – è dunque analoga a quella censurata dall'Autorità in quanto, non fornendo *ab origine* informazioni puntuali circa gli elementi di costo necessari e prevedibili, confonde il consumatore rispetto all'esborso complessivo da sostenere per l'acquisto del biglietto prescelto.

25. Infine, non appare condivisibile l'argomento difensivo del professionista il quale invoca l'assenza di responsabilità in qualità di *hosting provider*. L'articolazione della condotta contestata, infatti, è direttamente riconducibile all'attività della piattaforma e le modalità di remunerazione in favore del professionista costituiscono espressione di un ruolo attivo e consapevole nella realizzazione della pratica.¹

26. In conclusione, in forza delle considerazioni che precedono, Viagogo non risulta aver ottemperato alla delibera del 5 aprile 2017 n. 26535.

¹ Cfr. sul punto par. 2.3 degli Orientamenti per l'attuazione/applicazione della direttiva 2005/29/ce relativa alle pratiche commerciali sleali, documento che accompagna la Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, "Un approccio globale per stimolare il commercio elettronico transfrontaliero per i cittadini e le imprese in Europa" [SWD(2016) 163 final], nonché, a titolo esemplificativo, Corte di Giustizia dell'Unione Europea, sentenza 23 marzo 2010, cause riunite da C-236/08 a C-238/08, Louis Vuitton, punto 113.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

27. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

28. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

29. La gravità della violazione va apprezzata con riguardo al fatto che, sebbene l'inottemperanza si riferisca a tre dei cinque profili censurati nel provvedimento n. 26535 del 5 aprile 2017, descritti al punto 1 del presente provvedimento, questi riguardano elementi informativi cruciali per una decisione consapevole del consumatore. In particolare, le tre omissioni informative oggetto del presente procedimento appaiono di particolare gravità riguardando il prezzo e la *seat location*, ovvero degli elementi fondamentali dell'offerta. Inoltre, la pratica ha una elevata potenzialità offensiva in quanto diffusa tramite internet, che è un mezzo intrinsecamente idoneo a raggiungere un'ampia platea di utenti. Infine, si consideri che la reiterazione delle condotte è stata posta in essere da uno dei più importanti operatori del mercato secondario di rivendita di biglietti per eventi.

30. Con riguardo alla durata, dagli elementi in atti risulta che la mancata ottemperanza alla diffida nei termini di cui sopra, è stata posta in essere a partire dal 12 giugno 2017 (ovvero decorso il termine di 60 giorni dalla notifica del provvedimento per la comunicazione delle iniziative assunte in ottemperanza alla decisione dell'Autorità) e risultata ancora in corso.

31. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Viagogo AG una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 1.000.000 € (unmilione di euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Viagogo AG, consistito nell'aver violato la delibera del 5 aprile 2017, n. 26535, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare a Viagogo AG una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (unmilione di euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchietti

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella
