

Alla c.a.  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Piazza G. Verdi, 6/A  
00198 Roma

Milano, 25 luglio 2014

**Oggetto: segnalazione di pratica commerciale scorretta da parte di diversi siti di commercio online per l'applicazione di commissioni aggiuntive per pagamenti con carta di credito**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), la scorrettezza della pratica commerciale descritta di seguito da parte di numerosi **siti di e-commerce**.

Riceviamo costantemente segnalazioni da parte di consumatori che denunciano siti che prevedono commissioni aggiuntive nel caso in cui i pagamenti siano effettuati con determinati strumenti di pagamento. Già in passato la nostra associazione aveva segnalato tale problematica all'Autorità chiedendo che venissero fatti i dovuti controlli.

Ancor più oggi con il recepimento della Direttiva sui Diritti dei Consumatori riteniamo tale pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo, che afferma: *"Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista"*.

Tale articolo, tra l'altro, conferma quanto previsto dall'art. 3 del Decreto Legislativo 11/2010 comma 3 e 4 (recepimento della direttiva sui servizi di pagamento): *"3. Il prestatore di servizi di pagamento consente al beneficiario di applicare al pagatore una riduzione del prezzo del bene venduto o del servizio prestato per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento compreso nell'ambito d'applicazione del presente decreto."*

*4. Il beneficiario non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento. La Banca d'Italia può stabilire con proprio regolamento deroghe tenendo conto dell'esigenza di promuovere l'utilizzo degli strumenti di pagamento più efficienti ed affidabili"*

Oltre ad applicare commissioni non previste dalla normativa in vigore, nella maggior parte dei casi i siti di commercio elettronico informano delle commissioni aggiuntive solo alla fine del processo di acquisto, quando ormai i consumatori sono indotti ad acquistare ugualmente i beni/servizi nonostante l'aumento – in alcuni casi elevato – del prezzo inizialmente previsto.

Proprio in base agli articoli sopracitati, abbiamo voluto verificare ancora una volta l'entità della problematica ed abbiamo rilevato un'elevata diffusione del fenomeno, non solo tra i siti di commercio elettronico, ma anche in negozi fisici.

Solo nell'ultimo mese abbiamo ricevuto ben 89 segnalazioni che per maggiore chiarezza abbiamo raggruppato nella tabella qui di seguito.

	<b>Operatori da segnalare</b>	<b>Sito internet</b>	<b>Categoria</b>
18	Ryanair	<a href="http://www.ryanair.com/it">www.ryanair.com/it</a>	compagnia aerea
10	Easyjet	<a href="http://www.easyjet.it">www.easyjet.it</a>	compagnia aerea
9	Edreams	<a href="http://www.edreams.it">www.edreams.it</a>	agenzia di viaggio on line
1	Govolo	<a href="http://www.govolo.it">www.govolo.it</a>	agenzia di viaggio on line
1	Zingarate	<a href="http://www.zingarate.it">www.zingarate.it</a>	agenzia di viaggio on line
2	Volotea	<a href="http://www.volotea.it">www.volotea.it</a>	compagnia aerea
3	Amoma	<a href="http://www.amoma.it">www.amoma.it</a>	Hotel
1	Mediaglobe	<a href="http://www.mediaglobe.it">www.mediaglobe.it</a>	accessori tecnologici
3	Vueling	<a href="http://www.vueling.it">www.vueling.it</a>	compagnia aerea
2	Aferry	<a href="http://www.aferry.it">www.aferry.it</a>	Traghetti
2	Wizzair	<a href="http://www.wizzair.com">www.wizzair.com</a>	agenzia di viaggio on line
3	Tui	<a href="http://www.tui.it">www.tui.it</a>	agenzia di viaggio on line
4	lastminute.com	<a href="http://www.lastminute.com">www.lastminute.com</a>	agenzia di viaggio on line
1	Expedia	<a href="http://www.expedia.it">www.expedia.it</a>	agenzia di viaggio on line
1	<a href="http://www.lina24.com">www.lina24.com</a>	<a href="http://www.lina24.com">www.lina24.com</a>	informatica e elettrodomestici
1	<a href="http://www.gotogate.it">www.gotogate.it</a>	<a href="http://www.gotogate.it">www.gotogate.it</a>	agenzia di viaggio on line
1	box office di Cagliari	<b>acquisto fisico</b>	vendita biglietti per eventi
1	Onlinestore	<a href="http://www.onlinestore.it">www.onlinestore.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	Asd ciclistica	<a href="http://www.brikebike.com">www.brikebike.com</a>	società ciclistica

	Bricherasio		
3	Infobollo Regione veneto	<a href="http://www.regione.veneto.it/web/tributi-regionali/come-pagare">http://www.regione.veneto.it/web/tributi-regionali/come-pagare</a>	regione veneto bollo auto
1	Parcheggio aeroporto Orio al Serio	<b>acquisto fisico</b>	parcheggio
1	SNAV	<a href="http://www.snav.it">www.snav.it</a>	Traghetti
2	Infobollo Regione Lombardia	<a href="https://servizi.aci.it/Bollonet/">https://servizi.aci.it/Bollonet/</a>	regione lombardia bollo auto
1	<a href="http://gualdiagostino.com/index.php?option=com_k2&amp;">http://gualdiagostino.com/index.php?option=com_k2&amp;</a>	<a href="http://www.gualdiagostino.com">www.gualdiagostino.com</a>	informatica e elettrodomestici
5	Vola gratis	<a href="http://www.volagratis.it">www.volagratis.it</a>	agenzia di viaggio on line
1	<a href="http://www.star1.it">www.star1.it</a>	<a href="http://www.star1.it">www.star1.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	Pixellphoto	<a href="http://www.pixellphoto.it">www.pixellphoto.it</a>	materiale fotografico
1	Gigapc	<a href="http://www.gigapc.it">www.gigapc.it</a>	materiale fotografico
1	Mediaworld	<a href="http://www.mediaworld.it">www.mediaworld.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	Mondadori Ticket Office Piazza Duomo Milano	<b>acquisto fisico</b>	Vendita biglietti per eventi
1	Opodo	<a href="http://www.opodo.it">www.opodo.it</a>	agenzia di viaggio on line
1	Neophonia	<a href="http://www.neophoniastore.com">www.neophoniastore.com</a>	informatica e elettrodomestici
1	Phantomonline	<a href="http://www.phantomonline.it">www.phantomonline.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	Transavia	<a href="http://www.transavia.com">www.transavia.com</a>	compagnia aerea
1	Blucart06	<a href="http://www.blucart06.it">www.blucart06.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	Diwo	<a href="http://www.diwo.it">www.diwo.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	area di servizio salerno reggio calabria	<b>acquisto fisico</b>	biglietto traghetto per sicilia
1	Braunet	<a href="http://www.braunet.it">www.braunet.it</a>	informatica e elettrodomestici
	System Multistore	<a href="http://www.system-multistore.com">www.system-multistore.com</a>	informatica e elettrodomestici
1	Centro Marini Ferramenta	<a href="http://www.ferramentamarini.it">www.ferramentamarini.it</a>	Ferramenta
1	ITMANIA Wdr Group	<a href="http://www.itmania.it">www.itmania.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	Media prezzi	<a href="http://www.mediaprezzi.it">www.mediaprezzi.it</a>	informatica e elettrodomestici
1	BPM-POWER	<a href="http://www.bpm-power.it">www.bpm-power.it</a>	informatica e elettrodomestici

In allegato inviamo le singole segnalazioni ricevute a testimonianza della pratica commerciale scorretta in oggetto (all. 1).

Per maggiore completezza del fenomeno, Altroconsumo ha condotto un'indagine ad hoc di cui vi anticipiamo alcuni risultati che a nostro avviso confermano quanto segnalato dai consumatori. Abbiamo monitorato 100 siti di commercio elettronico e oltre a quelli già presenti nella tabella precedente abbiamo rilevato che anche i seguenti siti applicano commissioni aggiuntive:

- [www.epto.it](http://www.epto.it)
- [www.elettronicainofferta.it](http://www.elettronicainofferta.it)
- [www.globalmarket.it](http://www.globalmarket.it)
- [www.clickforshop.it](http://www.clickforshop.it)
- [www.restartcomputer.it](http://www.restartcomputer.it)
- [www.biggy.it](http://www.biggy.it)
- [www.bpm-power.com](http://www.bpm-power.com)
- [www.prokoo.com](http://www.prokoo.com)
- [www.ilfotoamatore.it](http://www.ilfotoamatore.it)
- [www.mr-buy.com](http://www.mr-buy.com)
- [www.galaxiastore.it](http://www.galaxiastore.it)

Le commissioni previste dai siti che mettono in atto la pratica commerciale segnalata sono molto variabili: le percentuali vanno da un minimo di 1% dell'importo del bene/servizio acquistato fino ad un massimo di 3,5%. In allegato inviamo gli screenshot dei siti segnalati sui quali è evidente la presenza della commissione aggiuntiva (all. 2).

Segnaliamo in particolare il caso di Ryanair e Easyjet – vettori per i quali abbiamo ricevuto parecchie segnalazioni – i quali pubblicizzano il prezzo più basso applicato quando si paga con carta di debito, mentre il prezzo viene aumentato nel caso di pagamento con carta di credito.

Per le ragioni esposte, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito e cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

Avv. Marco Pierani  
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali  
Altroconsumo

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Pierani', with a long horizontal stroke extending to the right.