

*Inviata tramite pec*

Alla c.a.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

[protocollo.agcm@agcm.it](mailto:protocollo.agcm@agcm.it)

e p.c.

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

[protocollo@pec.enac.gov.it](mailto:protocollo@pec.enac.gov.it)

Milano, 4 settembre 2018

**Oggetto: segnalazione pratica commerciale scorretta – Ryanair, nuova modifica policy bagaglio a mano**

Altroconsumo, organizzazione indipendente di consumatori, 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) e delle successive modificazioni, la scorrettezza della condotta descritta di seguito posta in essere dalla società Ryanair DAC.

In data 24 agosto u.s. è entrata in vigore la nuova policy della compagnia aerea sul bagaglio a mano, dopo il cambiamento già adottato dal 15 gennaio 2018 e per il quale la compagnia è stata oggetto del procedimento PS 11052 da parte di codesta rispettabile Autorità, che si è chiuso senza accertare l'infrazione ma con l'assunzione di impegni da parte dell'azienda.

I rilievi mossi nel precedente procedimento riguardavano, tra l'altro, l'estensione della modifica delle Condizioni Generali di Trasporto riguardanti il bagaglio a mano anche ai passeggeri che avevano acquistato il biglietto prima dell'entrata in vigore delle nuove regole nonché la mancanza di trasparenza delle informazioni.

---

**Altroconsumo**

**Associazione Indipendente di Consumatori**

Via Valassina 22, 20159 Milano

Tel +39 02 66 8901

Fax +39 02 66 8902 88

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

C.F. 97010850150

È notizia recente l'ennesimo cambiamento delle Condizioni Generali di Trasporto del bagaglio a mano che provoca le medesime problematiche del cambiamento di gennaio e coinvolge ancora una volta anche i passeggeri che hanno acquistato il biglietto prima della data di vigenza delle nuove regole e prima dell'avvio della campagna di comunicazione.

**Lo scenario è analogo a quello di qualche mese fa e disagio e confusione regnano di nuovo tra i passeggeri.** Riceviamo le lamentele dei consumatori che avendo acquistato i biglietti prima del 1° settembre hanno ricevuto in data 31 agosto 2018 la comunicazione dell'azienda inerente la variazione delle regole sui bagagli a mano con l'amara scoperta del valore retroattivo della stessa e la conseguente richiesta di pagamento di un supplemento, il cui valore oscilla tra i 6 e i 10 euro, per il bagaglio a mano.

Variatione e supplemento che, se fossero stati noti al momento dell'acquisto, avrebbero potuto indurre il consumatore a fare una scelta economica differente. In siffatta circostanza, invece, i passeggeri si trovano a vivere, loro malgrado, notevoli disagi soprattutto avendo programmato i loro spostamenti sulla base del volo acquistato al quale avrebbe dovuto applicarsi, a nostro avviso, la disciplina vigente alla data di acquisto del volo. **A ciò si aggiungano anche le cancellazioni massive dello scorso anno e i recenti scioperi che hanno contribuito a ingenerare un sentimento di sfiducia dei consumatori nei confronti dell'azienda.**

Ravvisiamo, pertanto, in tale condotta soprattutto la mancata diligenza professionale richiesta a un vettore del calibro di Ryanair con conseguenti disagi ai consumatori in violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo, nonché dell'art. 24 per l'idoneità a indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Per queste ragioni, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la scorrettezza della pratica segnalata

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

Restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Con i migliori saluti,

**Ivo Tarantino**  
Responsabile Relazioni Esterne

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ivo Tarantino". The signature is fluid and cursive, with a prominent initial "I" and a long, sweeping underline.