



Commissione europea - Comunicato stampa

Prenotazione di vacanze online: la Commissione e le autorità di tutela dei consumatori intervengono nei confronti dei siti ingannevoli di prenotazione viaggi

Bruxelles, 7 aprile 2017

In un'epoca in cui prende sempre più piede l'abitudine di prenotare alberghi e voli online, i consumatori si trovano ad affrontare crescenti difficoltà legate ai servizi di viaggio online che, secondo i centri europei dei consumatori, figurano ormai tra le più frequenti cause di reclamo da parte dei consumatori.

Nell'ottobre 2016 la Commissione europea e le autorità dell'UE preposte alla tutela dei consumatori hanno avviato una verifica coordinata di 352 siti web di confronto prezzi e prenotazione viaggi in tutta l'UE. **Ne è emerso che i prezzi di 235 siti, ossia due terzi dei siti controllati, non erano affidabili.** Ad esempio, costi supplementari venivano aggiunti in una fase conclusiva della procedura di prenotazione senza informare chiaramente il consumatore oppure i prezzi promozionali non corrispondevano a servizi disponibili.

Le autorità hanno invitato i siti web in questione ad allineare le loro pratiche alla normativa dell'UE in materia di protezione dei consumatori, che impone loro di garantire la piena trasparenza dei prezzi e di presentare chiaramente le offerte in una fase iniziale della procedura di prenotazione.

Věra Jourová, Commissaria per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere, ha dichiarato: *"Internet offre ai consumatori una miriade di informazioni per preparare, confrontare e prenotare le proprie vacanze. Tuttavia, se le valutazioni contenute nei siti di confronto non sono imparziali o se i prezzi non sono trasparenti, tali siti traggono in inganno i consumatori. Le società interessate devono rispettare le norme europee in materia di protezione dei consumatori proprio come farebbe un agente di viaggio. Le autorità preposte alla tutela dei consumatori esigeranno che i siti web risolvano tali problemi. I consumatori hanno diritto alla medesima protezione online e offline."*

Principali conclusioni

- **Il prezzo che credete di pagare è quello che pagherete realmente?** In un terzo dei casi il prezzo indicato all'inizio non corrisponde a quello finale.
- **Si tratta davvero di un'offerta o è soltanto uno specchietto per le allodole?** In un quinto dei casi le offerte promozionali non erano realmente disponibili.
- **Confusione o prezzi poco chiari?** In quasi un terzo dei casi il prezzo totale o le sue modalità di calcolo non erano chiari.
- **Ultima stanza dell'albergo a prezzo convenientissimo o semplicemente ultima stanza a prezzo promozionale sul sito web?** In un caso su quattro i siti web non precisavano che le

dichiarazioni di disponibilità limitata (ad esempio "ultime due", "disponibilità limitata ad oggi") riguardavano unicamente i siti in questione.

Prossime tappe

La rete di cooperazione per la tutela dei consumatori contatterà i 235 siti web che presentano irregolarità e li inviterà a porvi rimedio. In caso di mancato rispetto delle norme, le autorità nazionali potranno avviare procedimenti amministrativi o giudiziari, direttamente o attraverso i tribunali nazionali in funzione del diritto nazionale applicabile.

Contesto

Un'indagine a tappeto su scala europea dei siti web ("sweep") consiste in una serie di controlli effettuati contemporaneamente in diversi paesi dalle autorità preposte alla tutela dei consumatori. Tali controlli permettono di verificare se la normativa europea in materia di protezione dei consumatori sia rispettata. Se i controlli evidenziano una violazione di tale normativa, le autorità competenti contattano le società interessate e le invitano a prendere misure correttive. Finora, sono state realizzate indagini a tappeto riguardanti: le compagnie aeree (2007), i contenuti mobili (2008), i prodotti elettronici (2009), i biglietti online (2010), il credito al consumo (2011), i [contenuti digitali](#) (2012), i [servizi di viaggio](#) (2013), le [garanzie sui prodotti elettronici](#) (2014) e la [direttiva sui diritti dei consumatori](#) (2015).

Ogni anno la Commissione coordina il controllo dei siti web per un particolare settore, con l'aiuto della rete di cooperazione per la tutela dei consumatori, che riunisce le autorità preposte alla tutela dei consumatori di 28 paesi (26 Stati membri dell'UE, Norvegia e Islanda). Spetta a tali autorità far rispettare l'applicazione nell'Unione europea della normativa UE in materia di protezione dei consumatori.

Risultati del controllo dei siti web di confronto e prenotazione viaggi effettuato nel 2016

Le autorità della rete di cooperazione per la tutela dei consumatori di 28 paesi (26 Stati membri dell'UE, Norvegia e Islanda) hanno controllato complessivamente 352 siti web che confrontano offerte e prezzi, soprattutto nel settore dei viaggi.

Il 23,6% di essi confrontava i prezzi delle stanze, il 21,3% i prezzi dei biglietti (di aerei, navi, treni, autobus) e il 5,1% i prezzi di noleggio auto;

il 44,6% offriva un confronto combinato di prodotti e servizi (biglietti, alloggio, trasporto, pacchetti vacanze, ecc.).

Il controllo ha rivelato una serie di irregolarità negli strumenti di confronto online. Le principali di esse riguardavano il prezzo e le sue modalità di calcolo e di presentazione:

- nel 32,1% dei casi, il prezzo indicato sulla pagina del confronto non corrispondeva a quello riportato alla fine sulla pagina della prenotazione;
- sul 30,1% dei siti non erano chiari il prezzo totale (tasse comprese) o le modalità di calcolo;
- il 20,7% dei siti presentava prezzi speciali che però non apparivano più come tali sulla pagina di prenotazione effettiva;

- il 25,9% dei siti dava l'impressione che certe offerte avessero disponibilità limitata (ad esempio "ultime due", "disponibilità limitata ad oggi"), senza però specificare che la disponibilità limitata riguardava unicamente il sito in questione.

Le altre irregolarità constatate dalle autorità della rete di cooperazione per la tutela dei consumatori riguardavano:

- l'identità del fornitore dello strumento di confronto: il 22,7% forniva solamente informazioni limitate (ad esempio, nome e indirizzo), mentre il 4% non forniva alcuna informazione;
- il processo di valutazione da parte degli utenti: il 21,3% dei siti presentava le valutazioni dei consumatori in modo poco chiaro e trasparente (e/o conteneva elementi che potevano metterne in dubbio la veridicità);
- gli elementi oggetto del confronto: il 10,5% dei siti non forniva informazioni rilevanti essenziali ai fini del confronto.

La questione che presentava meno problemi era la presentazione di pubblicità e marketing: solo il 2,8% dei siti conteneva questo tipo di irregolarità.

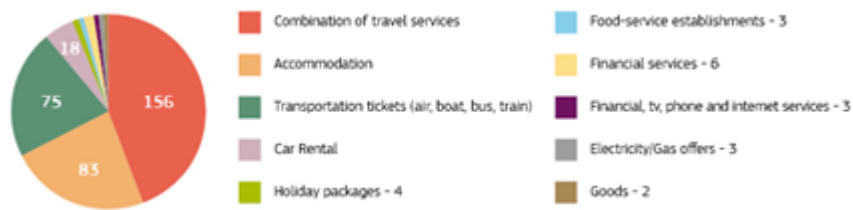
Numero di siti web controllati nel corso dell'indagine a tappeto e segnalati per ulteriori verifiche



Numero di siti web controllati per tipo di strumento di confronto



Numero di siti web controllati per tipo di servizio/prodotto confrontato



Per maggiori informazioni

[Indagine a tappeto sui siti web \(SWEEP\)](#)

[Cooperazione per la tutela dei consumatori](#)

[Scheda informativa](#)

[Domande e risposte](#)

IP/17/844

Contatti per la stampa:

- [Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)
- [Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Informazioni al pubblico: contattare [Europe Direct](#) telefonicamente allo [00 800 67 89 10 11](#) o per [e-mail](#)