

**PS12650 - VUELING-PREZZI DI ACQUISTO BAGAGLIO A MANO**  
*Allegato al provvedimento n. 31197*

## **PS12650 – Impegni presentati da Vueling Airlines SA**

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art. 8, comma 7, del D.Lgs. n. 145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette.

### **1 Numero del procedimento**

PS12650: comunicazione dell'11 ottobre 2023 di avvio del procedimento istruttorio.

### **2 Professionista che presenta gli impegni**

Vueling Airlines S.A. (di seguito anche "**Vueling**" o "**Società**").

### **3 Pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

La comunicazione di avvio del procedimento istruttorio è volta a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette consistenti nel fornire al consumatore *"un'informazione incompleta, poco trasparente e omissiva sulle modalità di definizione di prezzo connesse alle modalità di acquisto del servizio di trasporto del bagaglio differenziate tra web ed applicazione"* (par. 10 della comunicazione di avvio del procedimento). Viene inoltre ipotizzato *"l'eventuale utilizzo del dato sul device utilizzato dal consumatore ai fini di operare una discriminazione di prezzo, in assenza di idonea informativa"* (par. 14 della comunicazione di avvio).

### **4 Impegni proposti e periodo di validità**

Vueling Airlines S.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, si impegna a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità di seguito indicate.

#### **4.1 Modifiche alla pagina web dedicata ai Servizi Aggiuntivi**

Il 31 ottobre 2023, è stato modificato l'avviso in cima alla pagina dedicata ai

servizi aggiuntivi in modo che: (i) i clienti siano espressamente informati che possono utilizzare indifferentemente web e app; (ii) non possa sorgere dubbio alcuno che le modalità web e app appartengono entrambe al canale "online".

**i** Qui troverai tutte le informazioni sulle tariffe dei servizi supplementari del volo. Tieni presente che:

- I prezzi sono dinamici e variano in base alla domanda, alla tratta, alla data del viaggio e/o al canale attraverso cui viene acquistato il servizio, ad es. online (puoi usare indifferentemente sia il sito Vueling.com che la app) o al banco di accettazione in aeroporto.
- Le prenotazioni effettuate attraverso i nostri canali diretti non digitali sono soggette a una commissione di gestione: 10 EUR a prenotazione per gli acquisti effettuati presso i punti vendita in aeroporto e 10 EUR a passeggero e tratta per le prenotazioni effettuate attraverso il servizio clienti.

## 4.2 Cessazione degli esperimenti di prezzo

Per quanto riguarda la vendita *online* di bagagli a mano *à la carte* ai clienti italiani di Vueling, che comprende indifferentemente sito web e app, Vueling ha rimosso la tecnica di tariffazione denominata "esperimenti di prezzo" nel corso del dicembre 2023.

Come conseguenza di questo impegno, per lo stesso prodotto (vale a dire: l'offerta del bagaglio a mano *à la carte* nell'ambito di una determinata prenotazione), i consumatori italiani visualizzano ora sempre lo stesso prezzo in un dato momento temporale.

Il prezzo del bagaglio a mano *à la carte* rimane soggetto a variazioni dovute all'interazione di altri criteri di *pricing* dinamico; tuttavia, nessuno di tali criteri dà luogo all'offerta di prezzi simultaneamente diversi per lo stesso prodotto.

## 4.3 Offerta di voucher a tutti i consumatori coinvolti negli esperimenti

Entro il 5 marzo 2024, Vueling offrirà un voucher ai clienti italiani<sup>1</sup> che hanno acquistato il bagaglio a mano *à la carte* a un prezzo superiore alla media, calcolata per tratta e data di partenza, con riferimento al giorno di acquisto, nel periodo compreso tra il 15 dicembre 2022 e il 31 dicembre 2023, di ammontare pari a euro 10 (dieci), che potrà essere utilizzato per qualsiasi prenotazione futura con Vueling. Il voucher avrà validità di un anno e non sarà rimborsabile in danaro.

---

<sup>1</sup> Ai presenti fini, tutti i clienti che hanno indicato l'Italia come Paese di residenza avranno diritto al rimborso, se ne ricorrono i presupposti, a prescindere dalla tratta di volo acquistata.

Nella stessa email con la quale i consumatori verranno informati dell'offerta del voucher, sarà offerta l'opzione di ottenere, in alternativa al voucher, un rimborso in danaro pari a euro 5 (cinque). L'ammontare del rimborso in danaro è stato parametrato alla differenza media pagata dai consumatori italiani (calcolata come indicato in precedenza), che è risultata, nel complesso, essere pari a 4,8 euro.

In totale, i rimborsi interesseranno oltre 26 mila voli acquistati dai consumatori italiani.

\* \* \* \*