

## EasyJet, da Antitrust sanzione di 2,8 milioni di euro per pratica scorretta

giovedì 13 maggio 2021

Oggetto dell'indagine le condotte della compagnia in merito alla cancellazione di voli operanti dal 3 giugno 2020, Antitrust: "EasyJet ha sfruttato indebitamente la giustificazione relativa all'emergenza epidemiologica, per limitare i diritti dei consumatori"

L'Antitrust ha deciso di irrogare a EasyJet Airline una sanzione amministrativa di 2.800.000 euro, per pratica commerciale scorretta. È quanto si apprende dal Bollettino settimanale diffuso oggi dall'Autorità.

Oggetto dell'indagine i biglietti aerei per voli operanti dal 3 giugno 2020, data a partire dalla quale – con il D.L. n. 33 del 16 maggio 2020, che ha nuovamente consentito gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio nazionale – sono venuti meno i limiti alla circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia di Covid-19.

EasyJet, le rilevazioni dell'Antitrust

In base alle segnalazioni di alcuni consumatori e alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, l'Autorità ha rilevato le seguenti condotte:

cancellazione dei servizi di trasporto aereo poco prima della partenza, per via di "situazioni al di fuori del nostro controllo", fornendo informazioni poco chiare. In particolare giustificando tale cancellazione con motivi legati alle restrizioni dovute all'emergenza Covid-19.

aver fornito informazioni ingannevoli sui diritti dei passeggeri in caso di cancellazione, omettendo di prospettare in modo prioritario l'alternativa tra un nuovo volo e il rimborso in denaro e prospettando prioritariamente l'emissione di un voucher;

a seguito della cancellazione del volo, aver creato difficoltà ai consumatori che intendevano richiedere il rimborso del biglietto annullato al posto del voucher;

anche successivamente, aver creato difficoltà all'utilizzo del credito rappresentato dal voucher.

"Alla luce delle evidenze istruttorie – spiega l'Antitrust – risulta che EasyJet, venute meno le restrizioni alla circolazione, ha tenuto una condotta non rispondente al canone di diligenza professionale atteso".

“Quando –  
prosegue – ha proceduto a numerosissime cancellazione di voli programmati e offerti in vendita, rilasciando ai consumatori voucher invece di procedere al rimborso del prezzo pagato per i biglietti annullati, fornendo informazioni ingannevoli e/o omissive riguardo ai diritti loro spettanti a seguito della cancellazione ed ostacolando quei consumatori che hanno inteso esercitare tali diritti, ponendo in essere una pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del Consumo”.

Per  
l’Antitrust si tratta, dunque, “di una pratica non solo ingannevole ed omissiva ma anche connotata da specifici profili di aggressività”.

“Le condotte  
esaminate appaiono configurare una pratica scorretta – conclude l’Antitrust –, in occasione della quale il Professionista ha sfruttato indebitamente la giustificazione relativa all’emergenza epidemiologica per limitare i diritti dei consumatori, i quali avrebbero dovuto essere adeguatamente informati ed assistiti e prontamente rimborsati in caso di cancellazione del volo”.

Fonte HelpConsumatori