
Sanzionata dall'AGCM un'azienda di parcheggi

Gio 04/06/2020 - 09:52

Contestate le maggiorazioni applicate ai pagamenti con carta di credito e le informazioni mancanti sulla conciliazione online

Su segnalazione del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (CTCU), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha irrogato una sanzione nei confronti della società olandese Parkos, che svolge attività di confronto e prenotazione dei parcheggi vicino agli aeroporti, per i costi aggiuntivi applicati al pagamento con carta di credito e per aver omesso di informare i consumatori della possibilità di avvalersi della conciliazione online.

Un consumatore ha prenotato la scorsa estate un parcheggio nelle vicinanze dell'aeroporto. Solo al momento del pagamento, gli veniva improvvisamente imposto un prezzo maggiorato, per aver scelto come modalità di pagamento la carta di credito. Un aumento di pochi euro, ma che in percentuale corrispondeva ad un aumento del prezzo del 3%.

Il CTCU ha segnalato il caso all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), evidenziando contestualmente che sulla pagina web per la prenotazione non compariva neppure l'avviso, previsto per legge, della possibilità per il consumatore di avvalersi della conciliazione online.

Alcuni mesi dopo, l'Autorità Garante ha, dunque, deciso sulla segnalazione ed ha sanzionato la società. In merito, l'AGCM ha valutato come scorretti diversi aspetti: da un lato, la maggiorazione imposta per il pagamento con carta di credito, d'altro lato anche la mancanza dell'avviso obbligatorio sulla conciliazione online. Secondo quanto previsto dal codice del consumo infatti, il prezzo totale deve essere già conoscibile per il consumatore, prima di obbligarsi contrattualmente all'acquisto. Devono infatti essere indicati chiaramente tutte le voci di costo previste, quali imposte, trasporto ecc. Non è inoltre consentito in nessun caso che venga imposta una maggiorazione di qualsiasi tipo solo al momento del pagamento. Ovvero: è vietato applicare costi aggiuntivi per la scelta di un determinato mezzo di pagamento.

Viene inoltre ribadito che nella UE vige l'obbligo per gli shop online di avvisare della possibilità di ricorrere alla conciliazione online. La previsione serve a rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato digitale interno. Gli acquirenti dovrebbero essere informati, prima della conclusione del contratto, dell'esistenza di un sistema regolato di reclamo e conciliazione, per effettuare i propri acquisti con tranquillità. La decisione dell'AGCM sottolinea quindi l'importanza di un'informazione chiara e trasparente. Questo caso dimostra come un'azione di sorveglianza forte dell'organo garante sia essenziale per la tutela dei consumatori: l'azienda ha applicato dal 2016 al 2019 una maggiorazione del 3% su ogni transazione con carta di credito ed ha smesso di farlo dopo la nostra segnalazione.

Ma questo provvedimento è anche fondamentale e deve essere preso a modello per tutte le aziende che hanno uno shop online: nominare un organismo di conciliazione di fiducia e informare in merito in modo trasparente, non significa infatti soltanto adempiere ai propri obblighi di legge ed evitare possibili sanzioni, ma anche ottenere un ritorno in termini di fiducia. Le aziende altoatesine hanno il vantaggio di poter diventare partner e usufruire della procedura con l'Organismo di conciliazione ODR (online dispute resolution) istituito dal CTCU Conciliareonline.it. Il servizio è totalmente gratuito sia per le aziende che ovviamente anche per i consumatori. Basta connettersi al portale Conciliareonline.it per trovare tutte le informazioni e accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.

Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sugli acquisti online, sui diritti dei consumatori che acquistano in rete e sulla risoluzione alternativa delle controversie, sono disponibili sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it raggiungibile all'indirizzo www.conciliareonline.it.