

La Corte di giustizia UE afferma che i vettori aerei devono indicare, sin dalla pubblicazione delle loro offerte di prezzo su Internet, gli elementi che costituiscono il prezzo. La sentenza evidenzia il carattere prevedibile ed inevitabile, e, dunque la necessità di una sua immediata conoscenza, del costo che deriva dalla scelta da parte del passeggero di una carta di credito diversa da quella indicata dalla compagnia, soprattutto quando l'uso di quella carta è sostanzialmente "imposto". Alla stessa stregua conclude per la sussistenza dell'obbligo di far conoscere, sin dal primo momento della procedura di prenotazione, gli oneri per il *check-in* per l'ipotesi in cui non vi siano alternative all'accettazione a pagamento. In relazione all'IVA l'obbligo di visualizzarla va correlato alla determinazione del prezzo finale da pagare.

Corte di giustizia dell'Unione europea, sez. VII, 23 aprile 2020, C-28/19, Ryanair Ltd

Trasporto aereo – Oneri di web check-in dei passeggeri – IVA – Tariffa per acquisti effettuati con una carta di credito diversa da quella prescelta dal vettore aereo

L'articolo 23, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità, deve essere interpretato nel senso che gli oneri connessi al check-in dei passeggeri il cui pagamento non può essere evitato in mancanza di modalità alternative di check-in gratuito, l'imposta sul valore aggiunto (IVA) applicata alle tariffe dei voli nazionali nonché la tariffa amministrativa per gli acquisti effettuati con una carta di credito diversa da quella prescelta dal vettore aereo costituiscono elementi di prezzo inevitabili e prevedibili, ai sensi della seconda frase di tale disposizione. Per contro, detta disposizione deve essere interpretata nel senso che gli oneri connessi al check-in dei passeggeri il cui pagamento può essere evitato avvalendosi di un'opzione di check-in gratuito nonché l'IVA applicata ai supplementi facoltativi per i voli nazionali costituiscono un supplemento di prezzo opzionale, ai sensi della quarta frase della medesima disposizione (1).

(1) I. – La Corte di giustizia UE ha affermato che i vettori aerei devono indicare, sin dalla pubblicazione delle loro offerte, gli elementi di prezzo applicato ai voli nazionali nonché le tariffe per il pagamento con carta di credito.

La sentenza in rassegna ha evidenziato che:

- a) sussiste l'obbligo di far figurare nelle offerte *on line*, sin dalla prima indicazione del prezzo (ossia nell'offerta iniziale), la tariffa passeggeri nonché, separatamente, le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili;
- b) è soltanto all'inizio del processo di prenotazione che la compagnia aerea deve comunicare i supplementi di prezzo opzionali in modo chiaro e trasparente;
- c) gli oneri di *web check-in*, quando sussista almeno un'opzione di *check-in* gratuito (come il *check-in* effettuato in aeroporto), devono essere qualificati come

supplementi di prezzo opzionali e, pertanto, non devono necessariamente essere indicati nell'offerta iniziale;

- d) ove invece il vettore aereo proponga una o più modalità di *check-in* a pagamento – esclusa, quindi, qualsiasi modalità di *check-in* gratuito – gli oneri di *web check-in* devono essere considerati come elementi di prezzo inevitabili e prevedibili che devono essere visualizzati nell'offerta iniziale;
- e) l'IVA applicata ai supplementi facoltativi per i voli nazionali costituisce un supplemento di prezzo opzionale, al contrario dell'IVA applicata alle tariffe dei voli nazionali, la quale deve essere indicata nell'offerta iniziale;
- f) la tariffa applicata per il pagamento con carta di credito diversa da quella prescelta dal vettore aereo costituisce un elemento di prezzo inevitabile e prevedibile che deve quindi essere visualizzato nell'offerta iniziale.

La decisione è stata assunta a seguito del rinvio pregiudiziale oggetto dell'ordinanza della sesta sezione del Consiglio di Stato 31 dicembre 2018, n. 7299 (in *Dir. trasporti*, 2019, 246 e oggetto della News US in data 14 gennaio 2019) con la quale sono stati sollevati dubbi interpretativi concernenti la disciplina sulla prestazione dei servizi aerei nella UE (regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2008/1008/CE), laddove essa, nel prevedere l'obbligo delle compagnie di chiarezza e di trasparenza nell'indicazione, anche su Internet, delle tariffe aeree passeggeri, utilizza i concetti di "*supplementi di prezzo inevitabili e prevedibili*" e di "*supplementi di prezzo opzionali*" (art. 23 del regolamento cit.).

Il giudice del rinvio ha chiesto, in sostanza, se l'articolo 23, paragrafo 1, del regolamento n. 2008/1008/CE debba essere interpretato nel senso che gli oneri di *web check-in* dei passeggeri, l'IVA applicata alle tariffe e ai supplementi facoltativi per i voli nazionali nonché la tariffa amministrativa per gli acquisti effettuati con una carta di credito diversa da quella prescelta dal vettore aereo rientrano nella categoria dei supplementi di prezzo inevitabili e prevedibili (ai sensi della seconda frase di tale disposizione), oppure in quella dei supplementi di prezzo opzionali (ai sensi della quarta frase della medesima disposizione).

II. – Il percorso argomentativo della Corte si sviluppa secondo le direttrici logiche come di seguito articolate:

- g) sul piano delle coordinate normative la sentenza ha osservato che:
 - g1) in forza dell'articolo 23, paragrafo 1, seconda frase, del regolamento n. 2008/1008/CE, il prezzo finale da pagare per il trasporto aereo di un passeggero deve essere sempre indicato e deve includere, tra l'altro, tutte le tariffe passeggeri (come definite all'articolo 2, punto 18, di detto regolamento), nonché le tasse, i diritti e i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione dell'offerta (la quale deve

indicare almeno i diritti aeroportuali nonché i diritti, tasse e supplementi connessi alla sicurezza o ai carburanti);

- g2) le tasse, i diritti ed i supplementi di cui all'articolo 23, paragrafo 1, seconda e terza frase, del regolamento n. 2008/1008/CE non possono essere inclusi nella tariffa passeggeri, ma devono essere indicati separatamente (Corte di giustizia UE, 6 luglio 2017, sez. IV, *Air Berlin*, C-290/16, punto 36, in *Dir. trasporti*, 2018, 125, con nota di LENZONI MILLI; *Riv. it. dir. turismo*, 2018, 257, con nota di GIORGI);
- g3) i diversi elementi che compongono il prezzo finale da pagare, ai sensi dell'articolo 23, paragrafo 1, seconda frase, del regolamento n. 2008/1008/CE, devono essere precisati sin dalla prima indicazione del prezzo dei servizi aerei (Corte di giustizia UE, sez. V, *Air Berlin*, C-573/13, punto 35, in *Dir. trasporti*, 2015, 451, con nota di ZAMPELLA; *Riv. dir. navigaz.*, 2015, 352, con nota di CLARONI; *Dir. maritt.*, 2016, 74, con nota di PERONI);
- g4) ai sensi dell'articolo 23, paragrafo 1, quarta frase, del regolamento n. 2008/1008/CE i supplementi di prezzo opzionali devono essere comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell'esplicito consenso dell'interessato ("opt-in");
- g5) a tal proposito, dal punto 14 della sentenza Corte di giustizia UE, 19 luglio 2012, *ebookers.com Deutschland* (C-112/11 in *Foro it.*, 2012, IV, 373), risulta che la nozione di "supplementi di prezzo opzionali" comprende supplementi di prezzo che non sono inevitabili, contrariamente agli elementi del prezzo finale da pagare di cui all'articolo 23, paragrafo 1, seconda e terza frase, del regolamento n. 2008/1008/CE, e che sono quindi connessi a servizi che, venendo a completare il servizio aereo stesso, non sono né obbligatori né indispensabili per il trasporto dei passeggeri, cosicché il cliente può scegliere se accettarli o rifiutarli;
- g6) la Corte ha avuto modo di dichiarare che i supplementi di prezzo nell'ambito dell'assicurazione di cancellazione del volo o del trasporto dei bagagli registrati devono essere considerati opzionali, ai sensi dell'articolo 23, paragrafo 1, quarta frase, del regolamento n. 1008/2008 (Corte di giustizia UE, 19 luglio 2012, *ebookers.com Deutschland*, C-112/11, punto 20, cit., e sez. V, 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, C-487/12, punto 39, in *Riv. dir. internaz. privato e proc.*, 2015, 463);
- g7) risulta quindi dalla predetta disposizione e dalla citata giurisprudenza che, nelle sue offerte *on line* destinate al trasporto di passeggeri, un vettore aereo ha l'obbligo di far figurare, sin dalla prima indicazione del prezzo, la tariffa

passaggeri nonché, separatamente, le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili, mentre deve comunicare i supplementi di prezzo opzionali in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio del processo di prenotazione;

- h) quanto agli oneri di *web check-in* dei passeggeri, occorre considerare che non si può automaticamente dedurre dal carattere indispensabile e obbligatorio del *check-in* che tali oneri siano inevitabili, ai sensi dell'articolo 23, paragrafo 1, seconda frase, del regolamento 2008/1008/CE, ciò in considerazione che:
 - h1) sussistono due modalità di *check-in*, a titolo oneroso o a titolo gratuito quali il *web check-in* o il *check-in* effettuato in aeroporto;
 - h2) ai vettori aerei deve essere riconosciuta la possibilità di proporre ai passeggeri le relative diverse modalità;
- i) ne discende che, quando il consumatore è chiamato a scegliere tra almeno due modalità di *check-in*, occorre constatare che quella offertagli nel corso del processo di prenotazione non è necessariamente un servizio obbligatorio né indispensabile per il suo trasporto;
- j) conseguentemente:
 - j1) il vettore aereo può proporre un servizio di *web check-in* a pagamento offrendo nel contempo soluzioni alternative che consentano ai passeggeri di effettuare il *check-in* gratuitamente;
 - j2) in tal caso, gli oneri di *web check-in* dei passeggeri non possono essere considerati un elemento inevitabile del prezzo finale da pagare (ai sensi della seconda frase dell'articolo 23, paragrafo 1, del regolamento n. 2008/1008/CE), ma devono essere qualificati come supplemento di prezzo opzionale, ai sensi della quarta frase di tale disposizione, che il consumatore può scegliere di accettare o rifiutare;
 - j3) tali oneri possono essere considerati inevitabili solo nell'ipotesi in cui tutte le modalità di *check-in* proposte dal vettore aereo siano a pagamento oppure qualora non venga proposta al consumatore alcuna opzione tra più modalità di *check-in*;
 - j4) infatti, nel primo caso, il consumatore dovrà, in un modo o nell'altro, pagare oneri di *web check-in*, dal momento che l'apparente libertà di scelta che gli è lasciata è solo illusoria, mentre, nel secondo caso, il consumatore non ha, in realtà, nessun'altra scelta se non quella di effettuare il *web check-in*;
- k) devono, quindi, distinguersi, due diverse circostanze (che nel caso di specie il giudice del rinvio dovrà accertare):
 - k1) qualora la compagnia aerea abbia proposto soltanto la possibilità di *web check-in* a pagamento senza diverse alternative non onerose, si dovrà

concludere che il cliente non poteva evitare di pagare gli oneri connessi al *check-in* e che questi ultimi, la cui prevedibilità risulta dalla politica tariffaria del vettore aereo, rientrano nell'ambito degli elementi di prezzo inevitabili e prevedibili;

- k2) qualora essa abbia proposto, in alternativa, una o più possibilità di *check-in* gratuito, gli oneri di *web check-in* dovrebbero essere considerati come supplementi di prezzo opzionali;
- l) in relazione all'IVA applicata ai supplementi facoltativi per i voli nazionali, essa non può essere considerata prevedibile, poiché:
 - l1) è intrinsecamente connessa ai supplementi facoltativi la cui scelta spetta esclusivamente al passeggero: se una tassa è relativa alla tariffa passeggeri, essa deve essere indicata separatamente con tale tariffa sin dalla prima indicazione del prezzo finale da pagare, mentre, se riguarda un supplemento di prezzo opzionale, essa dovrà e potrà essere indicata nel prezzo finale da pagare solo al momento dell'indicazione del supplemento;
 - l2) conseguentemente il vettore aereo non può avere conoscenza, sin dall'inizio, dei supplementi opzionali che il cliente sceglierà, cosicché l'importo dell'IVA relativa a tali supplementi non può essere incluso nel prezzo finale prevedibile che deve essere indicato al momento della pubblicazione dell'offerta;
- m) da ultimo, in relazione alla tariffa amministrativa per gli acquisti effettuati con una carta di credito diversa da quella prescelta dal vettore aereo, se è vero che la stessa è del tutto prevedibile sul rilievo che la sua applicazione è riconducibile alla politica stessa del vettore aereo in materia di modalità di pagamento, va verificato se essa sia anche (in)evitabile;
- n) in tal senso va rilevato che, a prima vista, il cliente può evitarne il pagamento pagando il prezzo finale tramite la carta di credito prescelta dal vettore aereo;
- o) tuttavia, un supplemento di prezzo non può essere considerato evitabile e avente, di conseguenza, carattere opzionale qualora:
 - o1) l'opzione offerta al consumatore sia soggetta a una condizione imposta dal vettore aereo;
 - o2) la gratuità del servizio di cui trattasi sia riservata a beneficio di una cerchia ristretta di consumatori privilegiati;
 - o3) tale condizione obblighi, di fatto, i consumatori che non fanno parte di tale cerchia o a rinunciare alla gratuità di tale servizio o a rinunciare a una conclusione del loro acquisto nell'immediato e ad effettuare operazioni potenzialmente costose per poter soddisfare la condizione richiesta;

- o4) aumenti, conseguentemente, il rischio che, una volta effettuate dette operazioni, il consumatore non possa più beneficiare dell'offerta o non possa più beneficiare del prezzo inizialmente indicato;
- p) ne discende che:
- p1) siffatta tariffa amministrativa deve essere qualificata non solo come prevedibile, ma anche come inevitabile;
- p2) di conseguenza, essa non può rientrare nella nozione di supplemento di prezzo opzionale, fermo restando che, ai fini della sua qualificazione non è rilevante stabilire se la maggior parte dei consumatori disponga della carta di credito prescelta dal vettore aereo e sia quindi in grado di evitarne il pagamento: poiché il regolamento n. 2008/1008/CE mira a tutelare individualmente i consumatori (v., in tal senso, Corte di giustizia UE, 15 gennaio 2015, *Air Berlin*, C-573/13 punto 33, cit.), non si può stabilire se un supplemento di prezzo sia evitabile in funzione di un criterio che sia soddisfatto unicamente dalla maggioranza dei consumatori.

III. – Per completezza si segnala:

- q) con *“Risoluzione del Parlamento europeo del 9 settembre 2015 sulla messa in atto del Libro bianco 2011 sui trasporti: bilancio e via da seguire per una mobilità sostenibile (2015/2005 INI)”*, la Commissione è stata esortata *“a garantire che le proposte sull'apertura dei servizi in tutti i mercati dei trasporti vadano di pari passo con la corretta applicazione della legislazione sociale dell'UE e, ove necessario, con misure di sostegno volte a evitare disparità delle condizioni sociali nei diversi Stati membri; sottolinea che l'apertura dei mercati dei trasporti non deve portare a dumping sociale, servizi di qualità inferiore, riduzione dei servizi pubblici, oneri amministrativi superflui, pratiche commerciali scorrette o distorsione della concorrenza; ritiene che essa dovrebbe inoltre mettere fine alla frammentazione del mercato interno e impedire la creazione di monopoli o una corsa al ribasso per quanto riguarda la protezione sociale dei lavoratori dei trasporti”*;
- r) l'art. 23 del regolamento CE n. 2008/1008/CE, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (che costituisce il risultato di una trasfusione normativa, in un unico testo, con alcuni adeguamenti, dei precedenti regolamenti comunitari nn. 2407, 2408 e 2409 del 1992 in materia, rispettivamente, di rilascio delle licenze ai vettori aerei, di accesso dei vettori aerei della Comunità alle rotte intracomunitarie e di tariffe aeree per il trasporto di passeggeri e di merci), detta disposizioni volte a garantire la massima trasparenza per il cliente del vettore aereo, imponendo, in particolare, l'esplicito consenso dell'acquirente per quanto riguarda la fruizione di servizi opzionali e dei relativi supplementi di prezzo, specialmente per le transazioni che avvengono *on-line*;

- s) la necessità di un esplicito consenso preventivo per i pagamenti supplementari è stata poi sancita, a livello generale, dall'art. 22 della direttiva n. 2011/83/UE (concernente i diritti dei consumatori), con riferimento cioè a tutti i contratti di vendita e di servizio che vedono coinvolto in veste di acquirente un consumatore come controparte di un professionista; qui, in particolare, si dispone che *“Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento”*;
- t) secondo la giurisprudenza comunitaria, la nozione di *“supplementi di prezzo opzionali”*, di cui all'art. 23, par. 1, quarto periodo, del regolamento CE n. 2008/1008/CE, deve essere intesa nel senso di includere tutti i prezzi che siano connessi a quello per il viaggio aereo (come, ad es., quello per l'assicurazione sull'annullamento del viaggio, fornite da una parte diversa dal vettore aereo e fatturate al cliente dal venditore del viaggio unitamente alla tariffa del volo, nel contesto del prezzo complessivo: così Corte di giustizia UE, 19 luglio 2012, *ebookers.com Deutschland*, cit);
- u) quanto alla nozione di *“prezzo finale da pagare”* (che, a norma dell'art. 23 del regolamento CE cit., secondo periodo, deve includere *“tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione”*), la giurisprudenza comunitaria ha precisato quanto segue:
- u1) nell'ambito di un sistema di prenotazione elettronica, *“il prezzo finale da pagare deve essere precisato ad ogni indicazione dei prezzi dei servizi aerei, ivi compresa la loro prima indicazione”*: così Corte di giustizia UE, sentenza 15 gennaio 2015, *Air Berlin*, cit., che – nel stigmatizzare il sistema di prenotazione *on-line* di una compagnia aerea il quale, in caso di più collegamenti aerei, forniva soltanto il prezzo finale del volo selezionato nel suo insieme, senza un'indicazione analitica del prezzo di ogni singolo collegamento – ha preso le mosse dalla *ratio* sottesa alla normativa euro-unitaria, volta a garantire che i clienti possano operare un raffronto effettivo dei servizi aerei praticati dai vari vettori, ed evidenziando la lettera dell'art. 23 del Regolamento cit., il quale richiede espressamente che il prezzo da pagare debba essere precisato *“sempre”*, ossia senza distinzioni fra il momento in cui il prezzo venga indicato per la prima volta, il momento in

cui il cliente selezioni un volo determinato o, ancora, il momento della conclusione definitiva del contratto;

- u2) *“l’obiettivo di informazione e di trasparenza dei prezzi non sarebbe conseguito se l’art. 23, par. 1, terzo periodo, del regolamento 1008/2008 dovesse essere interpretato nel senso che esso offre ai vettori aerei la scelta tra includere le tasse, i diritti aeroportuali, gli altri diritti, tasse o supplementi nella tariffa aerea passeggeri oppure indicare separatamente tali voci”, finendo altrimenti per “privare detta disposizione di qualsivoglia effetto utile” (cfr. Corte di giustizia UE, 6 luglio 2017, Air Berlin, cit., punti 31 e 32);*
- u3) *più in generale, la Corte di giustizia ha posto in relazione la norma di cui all’art. 23 del regolamento del 2008 con quella, immediatamente precedente, di cui all’art. 22, paragrafo 1, relativo alla libertà in materia di tariffe (che recita: “I vettori aerei comunitari e, per reciprocità, i vettori aerei dei paesi terzi fissano liberamente le tariffe aeree passeggeri e merci per i servizi aerei intracomunitari, fatto salvo quanto disposto all’articolo 16, paragrafo 1”): quest’ultima disposizione, ha quindi precisato la Corte, deve ritenersi “completat[a] dall’articolo 23, paragrafo 1, diretto a garantire, in particolare, l’informazione e la trasparenza dei prezzi dei servizi aerei da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro e che, pertanto, contribuisce ad assicurare la tutela del cliente che fa ricorso a detti servizi” (così la sentenza 18 settembre 2014, ebookers.com Deutschland, cit., punto 13, nella quale, poi, al punto 33, si afferma che “Nonostante il fatto che l’articolo 23, paragrafo 1, del regolamento n. 1008/2008 non contempli espressamente la determinazione del prezzo del trasporto dei bagagli, si deve ritenere che gli obblighi previsti da tale disposizione coprano anche tale determinazione, tenuto conto, in particolare, dell’obiettivo di effettiva comparabilità dei prezzi dei servizi aerei enunciato al considerando 16 di tale regolamento”);*
- v) *per la giurisprudenza interna, cfr. T.a.r. per il Lazio, sez. I, 20 gennaio 2010, n. 633 e Cons. Stato, sez. VI, 30 giugno 2011, n. 3897 (in Foro amm.- Cons. Stato, 2011, 2118), le quali hanno avallato la legittimità di un provvedimento con cui l’Autorità garante della concorrenza e del mercato aveva considerato scorretta la pratica commerciale concernente l’offerta, da parte di una compagnia aerea, di un ulteriore servizio, diverso da quello di trasporto, inerente alla polizza assicurativa opzionale (in relazione alla quale l’utente, nel processo di prenotazione elettronico del biglietto, veniva automaticamente indirizzato alla sottoscrizione di tale servizio, già preselezionato, salvo l’esercizio del c.d. opt out mediante spunta): in entrambi i gradi di giudizio si rilevava che, quantunque la previsione di cui al citato art. 23 sia testualmente riferita ai supplementi di prezzo e non anche a*

servizi accessori — come quello, per l'appunto, relativo all'assicurazione facoltativa —, la stessa deve ritenersi espressione di un principio generale volto a sancire l'esigenza di chiarezza e di trasparenza dell'informazione al consumatore, estensibile a tutte le variabili in grado di incidere sul costo complessivo del trasporto aereo gravanti sul consumatore, e quindi anche ai servizi complementari opzionali, quale l'adesione ad una polizza assicurativa;

w) sui profili sostanziali e processuali della responsabilità del vettore aereo per mancato o ritardato trasporto, cfr. da ultimo:

w1) quanto alla competenza del giudice del luogo di partenza per le cancellazioni di voli operati da più vettori Corte di giustizia UE, sez. VI, ordinanza 13 febbraio 2020, C- 606/19, secondo cui *“L'articolo 7, punto 1, lettera b), secondo trattino, del regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, deve essere interpretato nel senso che il «luogo di esecuzione», ai sensi di tale disposizione, nel caso di un volo caratterizzato da un'unica prenotazione confermata per l'intero tragitto e suddiviso in più segmenti, può essere costituito dal luogo di partenza del primo segmento di volo, qualora il trasporto su tali segmenti di volo sia effettuato da due distinti vettori aerei e il ricorso per compensazione pecuniaria, proposto sulla base del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, tragga origine dalla cancellazione dell'ultimo segmento di volo e sia diretto contro il vettore aereo incaricato di quest'ultimo segmento”;*

w2) quanto ai profili di giurisdizione nell'ipotesi di compensazione da ritardo: Cass. civ., sez. un., ordinanza 13 febbraio 2020, n. 3561, secondo cui *“Ai fini della individuazione del giudice avente giurisdizione a conoscere della controversia avente ad oggetto la compensazione pecuniaria per il ritardo nello svolgimento delle operazioni di trasporto aereo, la giurisdizione si individua sia in applicazione del criterio di collegamento del luogo di destinazione del viaggio, sia in applicazione del criterio di collegamento del luogo ove è sito lo stabilimento del vettore che cura la conclusione del contratto. Tale luogo coincide, nel caso di acquisto on line di biglietti per il trasporto aereo internazionale, con il domicilio degli acquirenti, quale luogo nel quale gli stessi siano venuti a conoscenza dell'accettazione della proposta formulata con l'invio telematico dell'ordine e del pagamento del corrispettivo”;*

w3) quanto alla compensazione in caso di cancellazione del volo: Corte di giustizia UE, sez. VIII, sentenza 11 maggio 2017, C-302/16, *Krijgsman* (in Foro

it., 2017, IV, 345), secondo cui “L’art. 5, par. 1, lett. c), e l’art. 7 del regolamento (Ce) 261/2004 devono essere interpretati nel senso che il vettore aereo operativo è tenuto a pagare la compensazione pecuniaria di cui a tali disposizioni in caso di cancellazione del volo che non è stata oggetto di una comunicazione ai passeggeri almeno due settimane prima dell’orario di partenza previsto, anche qualora tale vettore abbia informato di tale cancellazione, almeno due settimane prima di tale orario, l’agente di viaggio tramite il quale il contratto di trasporto è stato stipulato con il passeggero interessato e quest’ultimo non sia stato informato da tale agente entro detto termine”;

w4) quanto al danno non patrimoniale da cancellazione del volo:

- Cass. civ., sez. III, 10 giugno 2015, n. 12088 (in *Dir. trasporti*, 2016, 831, con nota di CARDINALI; *Riv. it. dir. turismo*, 2017, 19, 57, con nota di TINCANI; *Riv. it. dir. turismo*, 2016, 17, 67, con nota di ANCIS), secondo cui *“Non è configurabile il risarcimento del danno non patrimoniale allorquando, a seguito della cancellazione o del grave ritardo di un volo, il passeggero sia stato costretto a una prolungata permanenza in aeroporto durante la quale la compagnia aerea non gli abbia prestato la prescritta assistenza”;*
- Corte di giustizia UE, sez. III, 13 ottobre 2011, C-83/10 (in *Foro it.*, 2011, IV, 550), secondo cui *“La nozione di «cancellazione del volo», come definita dall’art. 2, lett. l), del regolamento (CE) del Parlamento europeo e del Consiglio 11 febbraio 2004, n. 261, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, deve essere interpretata nel senso che, in una situazione come quella in discussione nella causa principale, essa non si riferisce esclusivamente all’ipotesi in cui l’aereo in questione non sia affatto partito, bensì comprende anche il caso in cui tale aereo sia partito, ma, per una qualsivoglia ragione, sia stato poi costretto a rientrare all’aeroporto di partenza, e i passeggeri di detto aereo siano stati trasferiti su altri voli; 2) La nozione di «risarcimento supplementare», di cui all’art. 12 del regolamento n. 261/2004, deve essere interpretata nel senso che consente al giudice nazionale, alle condizioni previste dalla convenzione per l’unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo o dal diritto nazionale, di concedere il risarcimento del danno, incluso quello di natura morale, occasionato dall’inadempimento del contratto di trasporto aereo. Per contro, il giudice nazionale non può utilizzare la nozione di «risarcimento supplementare» quale fondamento giuridico per condannare il vettore aereo a rimborsare ai passeggeri, il cui volo ha subito un ritardo oppure è stato*

cancellato, le spese che gli stessi hanno dovuto sostenere a causa dell'inadempimento da parte del citato vettore degli obblighi di sostegno e assistenza di cui agli artt. 8 e 9 di tale regolamento”;

- w5) quanto all'impiego da parte del vettore di aeromobili di compagnia diversa da quella indicata sul biglietto: Corte di giustizia UE, sez. III, sentenza 4 luglio 2018, C-532/17, *Wirth c. Thomson Airways Ltd* (in *Foro it.*, 2018, IV, 399, ed in *Guida al dir.*, 2018, 31, 96, con nota di CASTELLANETA), concernente l'ipotesi del c.d. *wet lease*, che ricorre quando un vettore aereo, pur avendo venduto il biglietto a proprio nome, effettua il volo servendosi dell'aeromobile e dell'equipaggio presi a noleggio da un'altra compagnia: in questo caso, secondo la Corte, le rimostranze del passeggero a fronte di cancellazioni e ritardi vanno indirizzate soltanto nei confronti del primo (così la massima: *“La nozione di «vettore aereo operativo» di cui al regolamento (Ce) 261/2004 e, segnatamente, all'art. 2, lett. b), del medesimo deve essere interpretata nel senso che non ricomprende il vettore aereo il quale, al pari di quello di cui trattasi nel procedimento principale, dia in noleggio ad altro vettore aereo l'apparecchio unitamente al relativo equipaggio nell'ambito di un contratto di noleggio di aeromobile comprensivo di equipaggio («wet lease»), senza assumere la responsabilità operativa dei voli, compreso il caso in cui la conferma della prenotazione di un posto su un volo rilasciata ai passeggeri indichi che il volo stesso è effettuato dal primo vettore”*);
- w6) sulla mancata inclusione nel prezzo dei bagagli in stiva: Corte di giustizia UE, sez. V, 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, cit., secondo cui *“L'articolo 22, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità, deve essere interpretato nel senso che esso osta ad una normativa, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, che obbliga i vettori aerei, in tutte le circostanze, a trasportare non solo il passeggero, ma anche i bagagli registrati dello stesso, a condizione che tali bagagli posseggano determinati requisiti relativi in particolare al loro peso, per il prezzo del biglietto aereo e senza che possa essere richiesto alcun supplemento di prezzo per il trasporto di detti bagagli”*;
- w7) la Corte di Lussemburgo ha altresì stabilito che la collisione tra un aeromobile ed un volatile, sebbene rientri nella nozione di *“circostanze eccezionali”* (cfr. art. 5, par. 3, del regolamento n. 261 del 2004: *“Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le*

misure del caso”), non può essere invocata per giustificare la cancellazione o il ritardo prolungato del volo, allorquando essi derivino dalla circostanza che il vettore aereo ha fatto ricorso ad un esperto di sua scelta al fine di effettuare nuovamente le verifiche di sicurezza richieste da una collisione con un volatile, dopo che queste sono state già effettuate da un esperto autorizzato in forza delle normative applicabili (così Corte di giustizia UE, sez. III, 4 maggio 2017, C-315/15, *Pešková e Peška*, in *Guida al dir.*, 2017, 23, 96, con nota di MEZZACAPO, ed in *Dir. trasporti*, 2017, 973, con nota di CORONA);

w8) quanto ai risarcimenti per i datori di lavoro: Corte di giustizia UE, sez. III, 17 febbraio 2016, C-429/14 (in *Dir. maritt.*, 2016, 514, con nota di SECCHIAROLI; *Riv. dir. navigaz.*, 2016, 277, con nota di COMENALE PINTO; *Dir. trasporti*, 2016, 777, con nota di ZAMPONE), secondo cui “*La Convenzione per l’unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, conclusa a Montreal il 28 maggio 1999 e approvata a nome della Comunità europea con la decisione 2001/539/CE del Consiglio, del 5 aprile 2001, e segnatamente i suoi articoli 19, 22 e 29, deve essere interpretata nel senso che un vettore aereo che ha concluso un contratto di trasporto internazionale con un datore di lavoro di persone trasportate in qualità di passeggeri, come quello di cui trattasi nel procedimento principale, è responsabile, nei confronti di tale datore di lavoro, del danno derivante dal ritardo dei voli effettuati dai dipendenti di quest’ultimo in esecuzione di tale contratto e attinente alle spese supplementari sostenute dal suddetto datore di lavoro*”;

w9) quanto al giudice competente nelle azioni dei passeggeri contro le compagnie aeree:

- Corte di giustizia Ue, sez. I, 7 novembre 2019, C-213/18, *Adriano Guaitoli* (in *Guida al dir.*, 49, 104, con nota di n. CASTELLANETA), secondo cui “*L’art. 7, punto 1, l’art. 67 e l’art. 71, par. 1, regolamento (Ue) n. 1215/2012 del parlamento europeo e del consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l’esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, nonché l’art. 33 della convenzione per l’unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, conclusa a Montreal il 28 maggio 1999 e approvata a nome della Comunità europea con decisione 2001/539/Ce del consiglio, del 5 aprile 2001, devono essere interpretati nel senso che il giudice di uno stato membro investito di un’azione diretta ad ottenere sia il rispetto dei diritti forfettari e standardizzati previsti dal regolamento (Ce) n. 261/2004 del parlamento europeo e del consiglio, dell’11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di*

compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (Cee) n. 295/91, sia il risarcimento di un danno supplementare rientrante nell'ambito di applicazione di tale convenzione deve valutare la propria competenza, per il primo capo della domanda, alla luce dell'art. 7, punto 1, regolamento n. 1215/2012 e, per il secondo capo della domanda, alla luce dell'art. 33 di detta convenzione";

- Corte di giustizia UE, sez. VI, 11 aprile 2019, C-464/18, ZX, in *Foro it.*, 2019, IV, 225, secondo cui “1) L'articolo 7, punto 5, del regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, deve essere interpretato nel senso che un'autorità giurisdizionale di uno Stato membro non è competente a conoscere di una controversia riguardante un ricorso per indennizzo proposto ai sensi dell'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 e diretto contro una compagnia aerea stabilita nel territorio di un altro Stato membro, per il fatto che tale compagnia possiede una succursale nella circoscrizione dell'autorità giurisdizionale adita, senza che questa succursale abbia avuto un ruolo nel rapporto giuridico tra la compagnia e il passeggero di cui trattasi. 2) L'articolo 26, paragrafo 1, del regolamento n. 1215/2012 deve essere interpretato nel senso che esso non si applica ad una fattispecie, come quella di cui al procedimento principale, in cui il convenuto non ha formulato osservazioni o non è comparso”;
- x) sulle pratiche commerciali scorrette del vettore ferroviario: T.a.r. per il Lazio, sez. I, 19 giugno 2009, n. 5807 (in *Foro it.*, 2010, III, 141), che ha annullato il provvedimento dell'Autorità garante della concorrenza del 16 ottobre 2008, n. 18997 (in *Foro it.*, 2010, III, 47), secondo cui, alla luce della disciplina del codice del consumo, configurano ipotesi di pratica commerciale scorretta sia “il riconoscimento e la corresponsione di un bonus da parte del vettore ferroviario in caso di ritardi dei treni, con modalità tali da rendere disagevole o impossibile l'erogazione ai consumatori della somma corrispondente ad una parte del prezzo del biglietto”, sia “la pratica commerciale con cui il vettore ferroviario offre soltanto tramite call center alcuni servizi di assistenza ai consumatori, imponendo un sovrapprezzo particolarmente oneroso alle chiamate”, sia quella “con cui il vettore ferroviario utilizza, per indicare le categorie di treni, denominazioni idonee a confondere il consumatore circa le caratteristiche che le

differenziano”, sia infine quella consistente nell’omissione di “informazioni rilevanti circa la data di scadenza dei punti accumulati dai consumatori che partecipano a un programma di fidelizzazione della clientela”;

- y) sulle pratiche commerciali scorrette dell’operatore bancario, cfr. T.a.r. per il Lazio, sez. I, sentenza 6 aprile 2009, n. 3692 (in *Foro it.*, 2010, III, 141), secondo cui *“Posto che: a) non poteva pretendersi, da parte dell’operatore bancario, una condotta diversa da quella attuata a fronte del complesso delle disposizioni normative in materia di portabilità dei mutui; b) non sussistono elementi per configurare la condotta alla stregua di una vera e propria «pratica»; è illegittimo il provvedimento con il quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato ha addebitato a una banca la pratica commerciale scorretta consistente nell’impedire o rendere onerosa per i consumatori, già titolari di mutuo ipotecario, l’effettuazione della portabilità”;*
- z) quanto alle pratiche commerciali scorrette degli operatori di telefonia mobile, cfr. T.a.r. per il Lazio, sez. I, sentenza 21 settembre 2009, n. 9083 (in *Foro it.*, 2010, III, 140), secondo cui *“È legittimo, nella parte in cui accerta la sussistenza dell’infrazione contestata, il provvedimento con il quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato ha ritenuto scorretta la pratica commerciale posta in essere da un fornitore di servizi interattivi per la telefonia mobile, consistente nella pubblicizzazione di un servizio in abbonamento attraverso un sito Internet, senza fornire con modalità grafiche adeguate le informazioni circa le sue reali caratteristiche, e nella relativa procedura di disattivazione”, trattandosi, nella specie, di una sanzione amministrativa pecuniaria irrogata “in modo sproporzionato, a fronte di una violazione caratterizzata da una gravità notevolmente attenuata”, aggiungendosi che il giudice amministrativo non può provvedere ad una diretta quantificazione della sanzione, potendosi solo limitare a prescrivere all’autorità di fissare l’importo base in misura significativamente diversa da quella quantificata nel provvedimento impugnato;*
- aa) in tema di divieto di *“payment card surcharge”*, si consideri quanto segue:
- aa1) tale divieto è stato introdotto, nel nostro ordinamento, con l’art. 3, comma 4, del d.lgs. n. 11 del 2010, in sede di recepimento della direttiva n. 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, prevedendosi che *“Il beneficiario [ossia “il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell’operazione di pagamento”, n.d.r.] non può applicare a carico del pagatore spese relative all’utilizzo di strumenti di pagamento”;* successivamente, l’art. 62, comma 1, del codice del consumo (nella formulazione introdotta dall’art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 21 del 2014) ha richiamato questa disposizione sancendo che *“i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all’uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l’uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal*

professionista". Inoltre, con il decreto – legge n. 179 del 2012, convertito in legge n. 221 del 2012, è stato aggiunto un nuovo comma 4-bis all'art. 21 del codice del consumo il quale prevede che *"E' considerata, altresì, scorretta la pratica commerciale che richieda un sovrapprezzo dei costi per il completamento di una transazione elettronica con un fornitore di beni o servizi"*;

- aa2) in giurisprudenza, per l'applicazione del divieto di *payment card surcharge*, cfr., da ultimo, Cons. Stato, sez. VI, 3 gennaio 2019, n. 78 (in *Foro amm.*, 2019, 78), concernente la situazione peculiare in cui il sovrapprezzo era stato imposto da un'amministrazione pubblica in sede di erogazione di un servizio (si trattava dell'A.C.I.– *Automobile Club d'Italia* che applicava una maggiorazione per l'uso di carte di credito per il pagamento *on-line* del bollo auto, tramite il servizio denominato *Bollonet*; questa sentenza ha ribaltato il giudizio di primo grado in cui si era ritenuto che tale maggiorazione fosse illegittima: cfr. T.a.r. per il Lazio, sez. I, 17 gennaio 2018, n. 565, in *Diritto & Giustizia*, 26 gennaio 2018, con nota di G. MILIZIA);
- bb) sui rapporti intercorrenti tra la disciplina delle pratiche commerciali scorrette e la normativa comunitaria di specifici settori: Corte di giustizia UE, C-54/17 e C55/17 (in *Giornale dir. amm.*, 2019, 195, con nota di MOSCA; *Dir. ind.*, 2019, 229, con nota di PISTILLI; *Giur. it.*, 2019, 2595, con nota di SPEZIALE), laddove è chiarito che:
- bb1) *"l'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva 2005/29 dispone che, in caso di conflitto tra le disposizioni di tale direttiva e altre norme dell'Unione che disciplinano aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali, queste altre norme prevalgono e si applicano a tali aspetti specifici. Tale direttiva trova quindi applicazione, come confermato dal suo considerando 10, soltanto qualora non esistano specifiche norme del diritto dell'Unione che disciplinino aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali [...]"*;
- bb2) *"Tale disposizione disciplina espressamente i casi di contrasto tra norme dell'Unione e non tra norme nazionali"*;
- bb3) *"Per quanto riguarda la nozione di «contrasto», come rilevato dall'avvocato generale ai paragrafi 124 e 126 delle sue conclusioni, essa denota un rapporto tra le disposizioni cui si riferisce che va oltre la mera difformità o la semplice differenza, mostrando una divergenza che non può essere superata mediante una formula inclusiva che permetta la coesistenza di entrambe le realtà, senza che sia necessario snaturarle"*;
- bb4) *"Pertanto, un contrasto come quello contemplato dall'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva 2005/29 sussiste unicamente quando disposizioni estranee a quest'ultima, disciplinanti aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali, impongono ai*

professionisti, senza alcun margine di manovra, obblighi incompatibili con quelli stabiliti dalla direttiva 2005/29”;

cc) in dottrina, si vedano:

- cc1) in generale, sul principio del consenso espresso per i pagamenti supplementari, cfr. M. CASORIA, *La direttiva sui diritti dei consumatori (direttiva 25 ottobre 2011 n. 2011/83/Ue) - Frammenti di un regime protettivo a vocazione generale*, in *Foro it.*, 2012, V, 190; sui contratti di trasporto aereo in generale, sulla Convenzione di Montreal, sul trasporto aereo disciplinato dal diritto UE e sulla responsabilità del vettore aereo, cfr. D’OVIDIO – PESCATORE – TULLIO, *Manuale di diritto della navigazione*, Milano, 2004, X ed., 450 ss. e 469;
- cc2) sul perimetro applicativo della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette e rapporto con le regole eurounitarie del trasporto aereo, A. PEPE, *Pratiche commerciali scorrette e tutela dei diritti dei passeggeri*, *Contratto e impr.*, 2019, 1, 321 ss.;
- cc3) in relazione ai processi di acquisto e consumo del prodotto turistico, v. A. DI VITTORIO, *Customer relationship management e nuovi processi d’acquisto per il consumatore turistico*, Milano, 2007, 227 ss., laddove si evidenzia che nell’ambito dei sistemi di prenotazione dei biglietti aerei navigando direttamente sul sito della compagnia o di un’agenzia di viaggi, i rischi di fallimento del consumatore *“sono molto elevati in quanto non è detto che gli algoritmi impiegati dal sistema per la ricerca in automatico del volo corrispondano completamente ai bisogni del cliente e alle modalità di selezione seguite dallo stesso. Il risultato della selezione potrebbe non essere soddisfacente per il cliente, al limite anche solo da un punto di vista psicologico”*;
- cc4) sulle trappole, distorsioni e limiti della elaborazione delle informazioni nell’acquisto, cfr. N. GUEGUEN, *Psicologia del consumatore*, Bologna, 2016, nel quale l’autore applica la psicologia al comportamento del consumatore tra processi cognitivi, contesto e interazioni di vendita.