



UNC
CONSUMATORI.IT

Prezzo dei traghetti: Moby condannata per poca trasparenza nella vendita online

08 Giugno 2017



Con due sanzioni per complessivi 200 mila euro, l'Antitrust censura altrettanti pratiche commerciali scorrette: la prima riguarda l'annosa questione del **prezzo dei biglietti dei traghetti venduti online** che, durante il processo di prenotazione, lievita a causa di supplementi vari.

La seconda censura riguarda invece **l'ambigua presentazione della polizza assicurativa** per il viaggio: MOBY dichiara di essere "l'unica Compagnia a risarcire per intero l'eventuale danno subito all'auto durante la navigazione, rinunciando spontaneamente ad avvalersi del massimale previsto dalla legge". Tuttavia, secondo l'Autorità Garante, la polizza presenta numerose limitazioni, modalità di attivazione e franchigie che, di fatto, ne vanificano l'utilità!

Tornando al prezzo del viaggio in traghetto, invece, l'Antitrust spiega che sul sito internet di Moby sono promosse varie tariffe avvertendo specificamente che esse ricomprendono tutte le voci di costo ("Tasse e oneri inclusi"). Attraverso il richiamo di un asterisco, in calce alla medesima pagina e con modalità grafiche significativamente inferiori viene però precisato che **tali prezzi non ricomprendono la commissione** di 4 euro per "Spese di Emissione biglietto".

Tale scorrettezza è molto grave perché **le offerte vengono presentate al netto delle spese di emissione** del biglietto e solo alla fine del processo di prenotazione e acquisto viene comunicato al consumatore **l'addebito dell'onere aggiuntivo rispetto alla tariffa scelta** durante il processo di prenotazione.

Spiega l'Antitrust: "Tale modalità di presentazione del prezzo del servizio è da considerarsi scorretta in quanto, non includendo ab origine nella tariffa proposta elementi di costo necessari, fornisce un'ambigua e incompleta rappresentazione delle condizioni economiche richieste per l'acquisto del servizio, confondendo il consumatore rispetto all'esborso complessivo da sostenere per acquistare il biglietto prescelto". **L'onere aggiuntivo aumenta il prezzo rispetto a quanto indicato in homepage**. Fra l'altro il supplemento è un elemento di costo prevedibile, che fa parte del costo del biglietto, tanto è vero che viene applicato a tutti i biglietti venduti online, call center e in biglietteria, salvo il caso di acquisto il giorno stesso della partenza. In seguito Moby ha modificato il sito internet qualificando questa voce come "diritti di prenotazione", ma per l'Antitrust questo non giustifica l'indicazione separata del costo.

Insomma, ancora una volta non sempre le **tecniche di vendita online sono corrette e trasparenti**: ed è un

peccato, perché il commercio elettronico rischia di perdere definitivamente la fiducia del consumatore.

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO [SPORTELLLO DEDICATO](#)

Autore: Massimiliano Dona

Data: 7 giugno 2017