

3 giugno 2021 16:31

Vueling non rimborsa i voli cancellati. Denuncia Aduc all'Antitrust

di [Emmanuela Bertucci](#)



In epoca

pandemica molte compagnie aeree sono finite nel mirino dell'Antitrust per aver trasformato i propri clienti in bancomat: mettono in vendita voli che poi non partono e, anziché restituire quanto pagato, lo trattengono in cambio di un voucher. Un metodo illegittimo per ottenere prestiti a tasso zero.

Sono state [sanzionate da Antitrust Ryanair, Volotea e Easyjet. Vueling no, è stata più furba: si è impegnata con l'Autorità](#) a seguire una serie di prescrizioni, avallate dall'Antitrust, in cambio della chiusura del procedimento.

Si è impegnata – fra le altre cose – **in caso di cancellazione del volo**, a mettere a disposizione dei clienti un **numero verde gratuito per richiedere il rimborso e a restituire quanto pagato entro 7 giorni dalla richiesta**.

[Sul sito di Vueling però non c'è traccia del numero gratuito](#), chi deve chiedere il rimborso telefonicamente è **costretto a chiamare un numero a pagamento**, e la società pone infiniti ostacoli al rimborso, per **dissuadere il consumatore dal chiederlo** (e accontentarsi così del voucher “*la via più semplice e veloce*” suggeriscono) e, se proprio il cliente insiste, **far decorrere i sette giorni più tardi possibile**.

E' quanto è accaduto ad un utente che ci ha segnalato la sua vicenda:

- Il 3 aprile compra un volo per il 12 giugno 2021.
- L'11 maggio Vueling comunica di aver modificato data e percorso: partirà il 17 giugno, facendo uno scalo.
- Il 14 maggio Vueling comunica di aver nuovamente cambiato la data: si parte il 19 giugno.

A questo punto il cliente decide di rinunciare al volo e chiede il rimborso. **Stando agli impegni presi da Vueling con l'Antitrust, il rimborso dovrebbe arrivare il 21 maggio. E invece:**

- Il 18 maggio Vueling prende tempo, e scrive all'utente che entro 10 giorni riceverà una mail con le "istruzioni".
- Il 26 maggio invia una ulteriore modifica di cambio volo (in questo modo il cliente pensa di aver sbagliato qualcosa nella propria richiesta di rimborso...): partirebbe il 22 giugno.
- Il 27 maggio arriva la mail con le istruzioni per il rimborso: se proprio vuoi rifiutare il voucher, clicca qui (queste le istruzioni, in sintesi).
- Il 2 giugno invia un'altra mail, se proprio vuoi il rimborso chiedilo telefonicamente al numero che ti abbiamo già indicato. Al povero utente non è mai stato indicato alcun numero e andando sul sito di Vueling si trova – appunto – solo quello a pagamento.

Vueling, in buona sostanza, sta violando gli impegni presi con l'Antitrust che avrebbe dovuto rispettare per evitare sanzioni economiche. [Abbiamo quindi denunciato la pratica commerciale scorretta ad Antitrust](#), chiedendo che **riapra il procedimento, ordini l'immediata sospensione della pratica commerciale scorretta e sanzioni Vueling**.

Foto di [ramboldheiner da Pixabay](#)