

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera dell’8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 1° agosto 2014, integrata in data 26 settembre 2014, con la quale la società Veratour S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

**1.** La società **Veratour S.p.A.** (di seguito “Veratour”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La

società è attiva nel settore dell'organizzazione e della vendita di pacchetti turistici. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 ottobre 2013, presenta ricavi per circa 187 milioni di euro.

**2. Federconsumatori e Movimento Consumatori** in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**3.** Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nell'aver:

A) frapposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, a fronte degli avvisi con cui si sconsigliavano i viaggi in Egitto (c.d. "sconsigli") succedutisi a partire dall'agosto 2013, diffusi dal Ministero degli Esteri (di seguito MAE), non rimborsando, al momento dell'annullamento del viaggio, il prezzo corrisposto e non proponendo mete alternative di qualità pari o superiore senza maggiorazioni di prezzo o di qualità minore con rimborso della differenza di prezzo;

B) omesso informazioni essenziali per i consumatori, ai fini di una decisione consapevole di natura commerciale, sulle condizioni socio-politiche in Egitto nell'ambito della promozione di pacchetti turistici tramite il proprio sito *internet* [www.veratour.it](http://www.veratour.it).

## **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

### ***1) L'iter del procedimento***

**4.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 23 giugno 2014 è stato comunicato al professionista e all'associazione Federconsumatori, in qualità di segnalante, l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9611<sup>1</sup>. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della società fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 25. lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto contrarie agli obblighi di diligenza professionale e idonee a

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. 12 del fascicolo istruttorio.

ostacolare la realizzazione dei diritti contrattuali dei consumatori (quali, appunto, la restituzione del prezzo versato o la riprotezione verso diverse mete turistiche di pari valore senza addebito di ulteriori oneri o di minore qualità con rimborso della differenza di prezzo). Tali condotte potevano inoltre risultare in violazione degli articoli 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo in quanto in contrasto con il divieto di fornire informazioni ingannevoli o omissive ai fini di una scelta commerciale consapevole da parte del consumatore.

**5.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa l'attività posta in essere da Veratour, con riferimento ai viaggi in Egitto, in seguito agli avvisi del Ministero degli Esteri emanati nelle date del 16 agosto 2013 e del 28 febbraio 2014, che sconsigliavano tale destinazione.

**6.** Il 14 luglio 2014 il professionista ha fornito le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento<sup>2</sup>.

**7.** Il 21 luglio 2014 Veratour ha avuto accesso agli atti del procedimento i sensi dell'articolo 27, comma 3 del Codice del Consumo, a seguito di istanza presentata il 14 luglio 2014<sup>3</sup>.

**8.** Il 1° agosto 2014 il professionista ha presentato una prima versione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento<sup>4</sup>.

**9.** Il 1° settembre 2014 la società ha presentato una memoria integrativa<sup>5</sup> e l'8 settembre è stata sentita in audizione<sup>6</sup>.

**10.** Il 17 settembre 2014 l'Autorità, esaminati gli impegni proposti il 1° agosto 2014, ha assegnato a Veratour un termine per l'integrazione degli impegni presentati, ritenendoli solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di scorrettezza contestati<sup>7</sup>.

**11.** Il 17 settembre 2014 l'associazione Movimento Consumatori ha presentato istanza di partecipazione al procedimento, allegando le segnalazioni alla stessa inviate da singoli consumatori e relative ai fatti

---

<sup>2</sup> Cfr. doc. 14.

<sup>3</sup> Cfr. doc. 16.

<sup>4</sup> Cfr. doc. 18.

<sup>5</sup> Cfr. doc. 28.

<sup>6</sup> Cfr. doc. 29.

<sup>7</sup> Cfr. doc. 35.

oggetto di istruttoria<sup>8</sup>.

12. Il 19 settembre 2014 è stata accolta la predetta istanza di partecipazione al procedimento e ne è stata data comunicazione al le altre Parti<sup>9</sup>.

13. Il 26 settembre 2014 Veratour ha presentato un testo consolidato degli impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento<sup>10</sup>.

14. In data 30 settembre 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>11</sup>.

15. L'8 ottobre 2014 è pervenuta una memoria di Federconsumatori<sup>12</sup>.

16. In data 6 novembre 2014 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## ***2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista***

17. Con nota pervenuta in data 1° agosto 2014 e integrata in data 26 settembre 2014, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

18. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono due ordini di misure per risolvere le contestazioni mosse in sede di avvio del procedimento, distinti in relazione alle due pratiche contestate in avvio.

### ***2.a) La pratica commerciale sub A)***

19. In merito ai profili di criticità riguardanti la **pratica commerciale sub A)**, Veratour si impegna a rimborsare tutti i turisti coinvolti dall'annullamento del proprio viaggio in Egitto a seguito dello sconsiglio del Ministero degli Esteri del 16 agosto 2013<sup>13</sup>. Per il futuro, inoltre, il

---

<sup>8</sup> Cfr. doc. 31.

<sup>9</sup> Cfr. doc. 32, 33 e 34.

<sup>10</sup> Cfr. doc. 40.

<sup>11</sup> Cfr. doc. 41.

<sup>12</sup> Cfr. doc. 45.

<sup>13</sup> Il professionista ha chiarito che, a seguito degli avvisi del MAE, succedutisi dal 28 febbraio 2014, con cui si consigliavano nuovamente i viaggi in Egitto, Veratour non ha annullato i pacchetti turistici, continuando ad operare anche con riferimento alle mete oggetto di "sconsiglio", consentendo comunque ai turisti che non volevano più partire di scegliere tra la riprotezione verso mete alternative o il rimborso integrale delle somme versate per l'acquisto del pacchetto turistico.

professionista si è impegnato a specificare in catalogo – cartaceo e/o on line – modificando la precedente indicazione contenuta nello specifico paragrafo denominato “Quote Gestione Pratica”, posto all’interno della Sezione “Informazioni Utili” che in caso di annullamento del viaggio da parte del Tour Operator stesso, questi procederà al rimborso totale delle somme versate dal viaggiatore, compresa pertanto la quota di gestione pratica.

## *2.b) La pratica commerciale sub B)*

**20.** In merito ai profili di criticità riguardanti la **pratica commerciale sub B)**, Veratour si è impegnata a modificare il proprio sito *web* adottando modalità grafiche immediatamente visibili e percepibili, in forma di icone accompagnate da una didascalia o altri accorgimenti grafici idonei, in grado di evidenziare e rendere gli utenti del web immediatamente edotti delle offerte di viaggio, per qualsiasi destinazione, interessate da “sconsiglio” del Ministero degli Esteri, non appena emanato e per tutta la sua durata. In particolare, ciò avverrà mediante l’introduzione nel sito *web* di Veratour di un’apposita icona, per segnalare il singolo pacchetto turistico interessato da “sconsiglio”, accompagnata dalla seguente dicitura: “Per le condizioni di sicurezza nel paese vogliate collegarvi al sito del Ministero degli Esteri cliccando sul seguente link: [www.viaggiasesicuri.com](http://www.viaggiasesicuri.com)”.

## **IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**21.** L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 23 giugno 2014. In particolare, si ritiene che le misure proposte, relativamente alla **pratica sub A)**, volte, da un lato, a rimborsare i consumatori coinvolti dall’annullamento del viaggio e, dall’altro lato, a modificare la prassi negoziale consistente nel trattenimento della quota di gestione della pratica in caso di annullamento del pacchetto turistico da parte del *tour operator*, appaiono idonee a rimuovere i profili di presunta aggressività contestati ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in modo coerente con la normativa di settore<sup>14</sup>. Anche

---

<sup>14</sup>Art. 42 del d.lgs. 79/2011: “1. Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della

con riferimento alla **pratica sub B)** la misura proposta, volta alla pubblicazione sul sito *internet* del professionista di una avvertenza riguardante eventuali avvisi emanati dal Ministero degli Esteri con riferimento alle mete di destinazione dei pacchetti turistici, appare idonea ad avvisare compiutamente i consumatori sullo stato socio-politico in cui versa il Paese meta del viaggio.

**22.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Veratour S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Veratour S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese del professionista, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Veratour S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera

---

differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. 2. Nei casi previsti dal comma 1 il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto. 3. Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni".

a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 26 settembre 2014 nella loro versione consolidata, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Veratour S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

#### DISPONE

a) che la società Veratour S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento;

2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per sei mesi sul sito *internet* del professionista, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della relativa pagina *internet*.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e successive modificazioni, nonché dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12 – *quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95 abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*