

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 1° ottobre 2014, con la quale la società Going S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 1° agosto 2014, integrata in data 1° ottobre 2014, con la quale la società Bluvacanze 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 Going S.r.l., (di seguito, anche “Going”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è un *tour operator* attivo nel settore dell’organizzazione e della vendita di pacchetti turistici avvalendosi delle agenzie appartenenti al Gruppo Bluvacanze, che agiscono con i marchi Bluvacanze e Vivere&Viaggiare, oltre che di agenzie terze.

2. La società Bluvacanze S.p.A., (di seguito, anche “Bluvacanze”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è un’agenzia di viaggi attiva nel settore della vendita di pacchetti turistici.

3. Lo Sportello Unico Europeo, in qualità di associazione segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dai professionisti, 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, 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) fornito informazioni ingannevoli, o comunque omissive, relative ai diritti contrattuali a disposizione del consumatore in caso di annullamento del pacchetto turistico da parte del *tour operator* o in caso di inutilizzabilità sopravvenuta della prestazione, causata dalle condizioni politiche instabili in cui versa il Paese destinazione della vacanza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 23 giugno 2014 è stato comunicato ai professionisti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9612. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte dei professionisti fossero suscettibili di integrare, per quanto attiene alla pratica commerciale *sub A*), 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 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) e, in relazione alla pratica commerciale *sub B*), degli articoli 20, 21 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.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto ai professionisti, 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 con riferimento ai viaggi in Egitto, in seguito agli avvisi del Ministero degli Esteri che sconsigliavano di intraprendere viaggi verso tale destinazione emanati nelle date del 16 agosto 2013 e del 28 febbraio 2014.

7. In data 23 luglio 2014 i professionisti hanno avuto accesso agli atti del procedimento, a seguito di istanza presentata il 16 luglio 2014, e in data 1° agosto 2014 hanno fornito le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento.

8. Il 1° agosto 2014 Going e Bluvacanze hanno presentato una prima versione dei rispettivi impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

9. Il 15 settembre 2014 i professionisti sono stati sentiti in audizione.

10. In data 17 settembre 2014 l'Autorità, esaminati gli impegni proposti il 1° agosto 2014, ha assegnato alle Parti un termine per l'integrazione degli stessi, ritenendoli solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di

scorrettezza contestati.

11. Il 1° ottobre 2014 Going e Bluvacanze hanno presentato il testo consolidato dei rispettivi impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento.

12. 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.

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

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni dei professionisti

2a) Gli impegni di Going

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

15. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono le seguenti misure in relazione alle due pratiche contestate.

i) La pratica commerciale sub A)

16. In merito ai profili di criticità riguardanti la pratica commerciale *sub A)*, Going si è impegnato ad inviare (entro 30 giorni dalla data di accettazione degli impegni) a tutti i consumatori che abbiano subito l'annullamento del viaggio nel periodo 17.8.2013 - 31.10.2013 (interessato dallo sconsiglio del 16.8.2013) e nel periodo 1.3.2014 - 16.7.2014 (interessato dallo sconsiglio del 28.2.2014) ed ai quali sia stata trattenuta la quota di iscrizione di €99,00 (e con i quali non sia stato raggiunto un accordo transattivo) un buono sconto del valore di € 150, da poter utilizzare per l'acquisto di qualsiasi viaggio presente sul catalogo Going e da applicarsi al prezzo ivi indicato, con la precisazione: (a) che tale buono sconto avrà validità di un anno a partire dalla data dell'invio dello stesso al consumatore; (b) che il consumatore, in alternativa al suo utilizzo, potrà chiedere a Going il rimborso dell'importo di €99,00 trattenutogli a seguito dell'annullamento del viaggio. In questo caso detto importo verrà restituito al consumatore entro il termine di 120 giorni dalla data in cui lo stesso avrà optato per il rimborso.

17. Inoltre, Going si è impegnata a modificare (entro 60 giorni dalla data di accettazione degli impegni) le condizioni generali di contratto presenti sul proprio sito *internet* e, alla prima riedizione utile, sui cataloghi cartacei prevedendo espressamente quanto previsto dall'articolo 42 del cod. turismo, e cioè che quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli art. 40 e 41 del cod. turismo o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo (inclusa l'ipotesi del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto e la causa di forza maggiore) 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 differenza del prezzo, prevedendo altresì che, in alternativa, al turista saranno rimborsate entro 7 gg lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, tutte le somme di denaro già corrisposte, inclusa la quota di iscrizione (inclusiva del premio assicurativo), attualmente dell'importo di 99 euro a persona. Tali modifiche sono riportate nel testo delle condizioni generali allegato all'integrazione degli impegni del 1° ottobre 2014.

ii) La pratica commerciale sub B)

18. In merito ai profili di criticità riguardanti la pratica commerciale *sub B)*, Going si è impegnata ad inserire (entro 60 giorni dalla data di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità) sulla *homepage* del proprio sito *internet* www.going.it un *link* permanente al sito www.viaggiare Sicuri.it del Ministero degli Affari Esteri accompagnato da un invito al turista a consultare con attenzione tale sito prima di qualsiasi prenotazione di viaggi all'estero al fine di operare una scelta consapevole.

2b) Gli impegni di Bluvacanze

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

20. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono le seguenti misure in relazione alle due pratiche contestate.

i) La pratica commerciale sub A)

21. In merito ai profili di criticità riguardanti la pratica commerciale *sub A*), Bluvacanze si è impegnato a modificare (entro e non oltre la data di 60 giorni dalla data di accettazione degli impegni da parte della Autorità) le proprie condizioni generali di acquisto evidenziando ulteriormente il proprio ruolo di intermediario ex articolo 33 del Codice del Turismo e di mandatario del turista, chiarendo che i diritti di agenzia richiesti al consumatore rappresentano la remunerazione della sua attività di mandatario e che, pertanto, gli stessi verranno comunque da essa trattenuti nel caso in cui si verifichi una delle circostanze previste dagli articoli 41, 42 e 43 del Codice del Turismo per fatti riconducibili all'organizzatore del viaggio. Tali modifiche sono riportate nel testo delle condizioni generali allegato all'integrazione degli impegni del 1° ottobre 2014.

ii) La pratica commerciale sub B)

22. In merito ai profili di criticità riguardanti la pratica commerciale *sub B*), Bluvacanze si è impegnato ad inserire (entro e non oltre la data di 60 giorni dalla data di accettazione degli impegni da parte della Autorità) sulla *homepage* del proprio sito *internet* www.bluvacanze.it un *link* permanente al sito www.viaggiasesicuri.it del Ministero degli Affari Esteri accompagnato da un invito al turista a consultare con attenzione tale sito prima di qualsiasi prenotazione di viaggi all'estero al fine di operare una scelta consapevole.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

23. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del 23 giugno 2014.

24. In particolare, si ritiene che le misure proposte da Going, relativamente alla pratica *sub A*), volte, da un lato, a riconoscere ai consumatori coinvolti dall'annullamento del viaggio un buono sconto del valore di 150 euro (ben maggiore rispetto a quanto trattenuto al turista a titolo di quota di iscrizione) in alternativa all'integrale rimborso della quota di iscrizione e, dall'altro lato, a modificare la prassi negoziale consistente nel trattenimento della quota di iscrizione 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 settore¹.

25. Anche con riferimento alla pratica *sub B*), la misura proposta, volta alla pubblicazione sul sito *internet* del professionista di avvisi riguardanti la sussistenza di eventuali avvisi da parte del Ministero degli Affari Esteri che sconsigliano i viaggi verso alcune delle mete di destinazione dei pacchetti turistici, appare idonea ad avvisare compiutamente i consumatori sullo stato socio-politico in cui versano tali Paesi.

26. Con riferimento alle misure proposte da Bluvacanze, relativamente alla pratica *sub A*), si ritiene che gli impegni proposti siano atti a rimediare alle carenze informative sul ruolo e sulla natura della prestazione svolta da Bluvacanze quale agenzia di viaggi, rendendo disponibile al consumatore, in maniera immediata e contestuale, l'informazione che Bluvacanze agisce quale intermediaria ai sensi dell'articolo 33 del Codice del turismo e che per l'attività di mandatario svolta per la vendita di pacchetti turistici prevede da parte del consumatore il pagamento dei diritti di agenzia, pari a 45 euro a pratica, comunque dovuti.

27. Anche con riferimento alla pratica *sub B*), la misura proposta, volta alla pubblicazione sul sito *internet* del professionista di comunicati riguardanti la sussistenza di eventuali avvisi del Ministero degli Affari Esteri che sconsigliano i viaggi verso alcune mete turistiche, appare idonea ad avvisare compiutamente i consumatori sullo stato socio-politico in cui versano i Paesi interessati.

28. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che sia gli impegni presentati da Going che quelli proposti da Bluvacanze soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

¹Art. 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 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".

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Going S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO, inoltre, che gli impegni presentati da Bluvacanze 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 delle società Going S.r.l. e Bluvacanze S.p.A.;

RITENUTO, altresì, 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 dei professionisti, 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, quindi, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Going S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 1° ottobre 2014 nella loro versione consolidata, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di rendere obbligatori, nei confronti della società Bluvacanze S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 1° ottobre 2014 nella loro versione consolidata, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

c) 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;

d) che la società Going S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni;

e) che la società Bluvacanze 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) i professionisti non diano 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 le società Going S.r.l. e Bluvacanze S.p.A. pubblichino, a loro cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) i testi degli impegni da pubblicare sono quelli riportati in allegato al presente provvedimento;
- 2) i predetti testi dovranno essere pubblicati per sei mesi sul sito *internet* dei professionisti, 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