

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n 21 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-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., (di seguito, anche “Eden”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La

società opera nel settore dell'organizzazione e della vendita di pacchetti turistici. Nel corso del 2013 Eden ha realizzato ricavi per circa 291 milioni di euro.

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

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista a seguito dei comunicati diffusi a partire dal 16 agosto 2013 dall'Unità di crisi presso il Ministero degli Affari Esteri (di seguito anche "MAE") con i quali si sconsigliava ai turisti di intraprendere viaggi verso l'Egitto. In particolare, ad Eden sono state contestate due pratiche commerciali scorrette, consistenti:

A. nell'aver frapposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, a fronte dei formali comunicati succedutisi a partire dall'agosto 2013 con i quali il Ministero degli Esteri sconsigliava di effettuare viaggi in Egitto (c.d. "sconsigli"), non rimborsando, al momento dell'annullamento del viaggio, l'intero corrispettivo pagato ai viaggiatori che decidevano di non accettare di partire per mete alternative di qualità superiore o equivalente senza maggiorazioni di prezzo o di qualità inferiore con rimborso della differenza di prezzo;

B. nell'aver fornito informazioni ingannevoli, o comunque omissive, attraverso il proprio sito *internet* www.edenviaggi.it, relative ai diritti contrattuali a disposizione del consumatore in caso di annullamento del pacchetto turistico da parte del *tour operator* o in caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione causata dalle condizioni politiche instabili in cui versa il Paese destinazione della vacanza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, anche attraverso il sito *internet* www.edenviaggi.it e delle richieste di intervento pervenute a partire dal mese di agosto 2013, in data 23

giugno 2014 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio a Eden e a Federconsumatori, in qualità di associazione segnalante (n. PS/9613). In tale sede è stata ipotizzata, per ciascuna delle condotte descritte al precedente punto II, la possibile violazione:

- quanto alla pratica A), degli articoli 20, 24 e 25, lettera d) del Codice del Consumo;

- quanto alla pratica B), degli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo.

5. In data 17 luglio 2014 Eden ha depositato una memoria di difesa ed il successivo 5 agosto ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

6. Il 5 settembre 2014 si è svolta un'audizione dei rappresentanti di Eden, su richiesta della società.

7. Il 10 settembre 2014 il professionista ha integrato la documentazione trasmessa.

8. Il Movimento Consumatori ha formulato il 17 settembre 2014 istanza di partecipazione al procedimento, depositando ulteriori segnalazioni provenienti da singoli consumatori, istanza accolta il successivo 19 settembre.

9. 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.

10. In data 8 ottobre 2014 Federconsumatori ha presentato una memoria.

11. In data 10 ottobre 2014 Eden ha fatto pervenire una memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

2a) La prassi contrattuale del professionista

12. Sulla base delle segnalazioni pervenute a partire dal mese di agosto 2013 da parte delle associazioni parti del procedimento e di numerosi consumatori, è emerso che il professionista, a seguito dell'avviso emesso il 16 agosto 2013¹ dall'Unità di Crisi presso il Ministero degli Esteri che sconsigliava, in

¹ In data 16 agosto 2013 il Ministero degli Affari Esteri ha diffuso il seguente avviso: "In ragione del progressivo deterioramento del quadro generale di sicurezza si sconsigliano i viaggi in tutto il Paese. Nelle località turistiche del Mar Rosso (Sharm el Sheikh, Marsa Alam, Berenice e Hurgada) ed in quelle della costa nord (Marsa Mathrou, El Alamein), non si registrano al momento incidenti né indicazioni di rischio per l'incolumità dei connazionali presenti, anche se, in ragione del continuo evolvere degli eventi non sono da escludere azioni dimostrative legate alla situazione di generale instabilità del Paese. Al riguardo, si suggerisce fortemente di continuare ad evitare escursioni fuori dalle installazioni turistiche ed in particolare

ragione del progressivo deterioramento del quadro generale di sicurezza, i viaggi in Egitto², ha annullato i viaggi turistici verso il predetto Paese non restituendo l'intera somma versata dai propri clienti che decidevano di non partire per destinazioni alternative di analoga qualità o di qualità superiore senza maggiorazioni di prezzo o mete qualitativamente inferiori previo rimborso della differenza di prezzo.

13. A titolo esemplificativo, un segnalante ha lamentato il comportamento del professionista che ha trattenuto un importo di quasi 376 euro a fronte dell'annullamento del viaggio dovuto all'avviso della Farnesina del 16 agosto 2013³.

14. Dalle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici ("CGC") disponibili *online* sul sito del professionista si evince che tale quota (definita dal tour operator, in alcune comunicazioni, "*quota prenota sicuro*") è obbligatoria ("*è sempre dovuta, non rimborsabile e comprensiva di imposte e tasse di legge*") e comprende "*l'importo dell'assicurazione, che decorre già dalla data di iscrizione al viaggio, le spese per l'attività di intermediazione della stessa, imposte e tasse di legge*"⁴ (sottolineatura aggiunta). Il suo valore era di 94 euro a persona per l'anno 2013 e di 102

nelle città, ed attenersi tassativamente alle indicazioni diramate dalle autorità locali. A seguito dei violenti scontri occorsi in questi giorni nelle grandi città e che presumibilmente si protrarranno nei prossimi giorni, le Autorità locali hanno proclamato lo Stato di Emergenza in tutto il Paese, nonché il coprifuoco (dalle 19.00 alle 06.00) in 14 Governatorati (Il Cairo, Giza, Alessandria, Suez, Ismailia, Assiut, Sohag, Benisuef, Minya, Sud Sinai, Nord Sinai, Beheira, Qena e Fayoum). Per quanto riguarda il Sud Sinai, Sharm e' esclusa dalla misura del coprifuoco. La situazione generale di sicurezza rimane pertanto estremamente fluida. Gli odierni incidenti stanno incidendo negativamente sulle condizioni di sicurezza sia della capitale sia delle principali città del Paese. Si invita pertanto a continuare a seguire attentamente gli sviluppi della situazione e di evitare o di limitare al massimo gli spostamenti nelle aree interessate, mantenendosi tassativamente a distanza da ogni tipo di assembramento. Occorre tuttavia ricordare la presenza, in particolare nella Penisola del Sinai, di tribù beduine responsabili di atti di intimidazione e di violenza: blocchi stradali (che hanno coinvolto anche gruppi di turisti italiani), scontri con armi da fuoco, ripetuti sequestri, anche di turisti, in particolare nella zona di Nuweiba e in direzione del monastero di Santa Caterina. Si registra dunque un clima di instabilità e turbolenza di cui ogni connazionale deve essere consapevole: appare pertanto opportuno limitare al massimo, in tutto il Paese, gli spostamenti all'esterno dei villaggi turistici, evitare escursioni nel deserto, specie quelle con destinazioni più lontane, ed evitare lunghi spostamenti per via terrestre (privilegiando, ove possibile, il mezzo aereo, specie da/per la Capitale)".

² Le segnalazioni agli atti del procedimento riguardano in particolare le mete di Sharm el-Sheikh e Marsa Alam con partenze previste nei mesi di agosto e settembre 2013. Docc. 1-18, 20, 21, 21 bis e 35 del fascicolo.

³ Cfr. doc. 9 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

⁴ Cfr. articolo 8 delle CGC come rilevate in data 13 giugno 2014, doc. 22 di cui all'indice del fascicolo, che dispone: "10. Recesso del Turista. [...] Qualora l'esecuzione delle obbligazioni nascenti dal pacchetto turistico non sia possibile a causa di forza maggiore/caso fortuito (che include le ipotesi di sconsiglio della Farnesina a raggiungere la destinazione meta del pacchetto turistico) e l'organizzatore non sia nelle condizioni di offrire destinazioni alternative ovvero il turista non le accetti (anche nelle ipotesi in cui non intende accettare la differenza di prezzo in eccesso o in difetto), verrà restituito al turista la sola parte del corrispettivo relativa al prezzo del pacchetto turistico con esclusione della quota Prenota Sicuro".

euro a persona per il 2014.

15. Tali indicazioni sono riportate anche nei cataloghi cartacei depositati dal professionista nel corso del procedimento (nella Sezione “Notizie Utili”) dove si precisa altresì che *“nessuna quota di iscrizione è dovuta per prenotare una vacanza Eden Viaggi ma solamente la quota ‘Prenota Sicuro’ che ti garantisce da qualsiasi imprevisto”*. Più precisamente, i cataloghi relativi ai viaggi in Egitto e Mar Rosso per il 2013 e il 2014 si differenziano con riferimento alle previsioni circa la quota *“prenota sicuro”*. Le CGC presenti nel catalogo del 2013, infatti, prevedono all’articolo 8 che *“Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto”* mentre quelle relative all’anno 2014 statuiscono che *“Il corrispettivo totale dovuto dal turista (...) è composto da: 1) importo dovuto a titolo di quota Prenota Sicuro; 2) prezzo del pacchetto turistico. Per “quota Prenota Sicuro” si intende l’importo dell’assicurazione, che decorre già dalla data di iscrizione al viaggio, le spese per l’attività di intermediazione della stessa, imposte e tasse di legge”*⁵.

16. La prassi contrattuale in esame è confermata, per il 2014, da un’ulteriore segnalazione⁶, pervenuta nel mese di maggio 2014, e riguardante un pacchetto turistico con partenze per Sharm el-Sheikh acquistato da un consumatore al costo complessivo di 1.334,98 euro, mostra un comportamento analogo da parte del professionista. Più precisamente, il consumatore ha segnalato di aver richiesto ad Eden la restituzione dell’importo pagato per il pacchetto turistico a seguito della decisione di recedere dal contratto sottoscritto conseguente ai più recenti “sconsigli” della Farnesina. Il Ministero degli Esteri, infatti, aveva diramato più avvisi nelle date del 28 febbraio 2014, del 28 aprile 2014 e del 28 maggio 2014⁷ con cui sono stati nuovamente scoraggiati i viaggi in tutta la penisola del Sinai comprese le località balneari ivi situate, quali Sharm el-Sheikh. In tale

⁵ Si vedano le pag. n. 129 e ss. dei cataloghi ‘Egitto e Mar Rosso 2013’ nonché ‘Egitto e Mar Rosso 2014’.

⁶ Cfr. doc. 20 di cui all’indice del fascicolo istruttorio.

⁷ In particolare, dopo l’avviso del 16 agosto 2013, la Farnesina è intervenuta il 18 febbraio 2014 sconsigliando “i viaggi non indispensabili nel Paese con destinazioni diverse dai resorts situati nelle località turistiche del Mar Rosso, in quelle dell’alto Egitto ed in quelle della Costa Mediterranea” e il 28 febbraio 2014 estendendo l’area di pericolo a “tutta la penisola del Sinai comprese le località balneari ivi situate, quali Sharm el-Sheik, Dahab, Nuweiba e Taba”.

Con un nuovo comunicato del 28 aprile 2014, il Ministero degli Esteri ha reiterato lo stato di allerta sottolineando che “in considerazione del progressivo deterioramento della situazione di sicurezza si sconsigliano i viaggi in tutta la penisola del Sinai comprese le località balneari ivi situate, quali Sharm el-Sheik, Dahab, Nuweiba e Taba. Si sconsigliano inoltre tutti i viaggi non indispensabili in Egitto in località diverse dalle aree turistiche dell’alto Egitto, della costa continentale del Mar Rosso e di quella del Mar Mediterraneo”.

circostanza il professionista ha riconosciuto al turista un rimborso soltanto parziale del prezzo versato, trattenendo una somma di circa 200 euro a titolo di costi di gestione della pratica e di quota assicurativa.

17. I segnalanti hanno inoltre lamentato che Eden non ha proposto destinazioni alternative nei termini previsti dall'art. 42 del Codice del turismo, né ha compiutamente informato i consumatori sullo stato socio-politico in cui versava l'Egitto attraverso il proprio sito *web*, sul quale continuavano ad essere promossi pacchetti turistici per le mete oggetto degli avvisi del Ministero degli Esteri. Infatti, come dichiarato dallo stesso professionista⁸, nel periodo febbraio-giugno 2014, Eden ha promosso, con tali modalità, pacchetti turistici verso l'Egitto verso sei diverse destinazioni⁹.

18. Con riferimento ai servizi offerti in Egitto, Eden non ha fatto e non fa alcun riferimento alle comunicazioni della Farnesina sulla situazione socio-politica presente in tale Paese, né nella pagina *web* dedicata alla prenotazione del pacchetto turistico, né nella pagina relativa alle “*informazioni utili*”, cui si accede cliccando su un *link* in basso nella pagina dedicata alla prenotazione. La sezione dedicata alle informazioni utili fornisce al turista unicamente dati generali relativi alla lingua, alla moneta e ai documenti necessari per il viaggio.

19. Soltanto in una pagina separata cui si accede solo in via eventuale selezionando il *link* “*il Comunicato Stampa aggiornato*”, e non collegata alla pagina della prenotazione del viaggio, è visibile un aggiornamento relativo alle imminenti partenze verso Sharm el Sheikh, in cui si informa chi ha già effettuato un acquisto che il tour operator non può più confermare i predetti pacchetti turistici in quanto non ha raggiunto il numero minimo di partecipanti e propone come meta alternativa, senza maggiorazioni, Marsa Alam (cfr. esempio della figura che segue) oppure una destinazione da concordare direttamente con il *tour operator* con adeguamento delle quote, rinviando alle comunicazioni del Ministero.

⁸ Cfr. doc. 34 del fascicolo.

⁹ Si tratta di Hurgada, Marsa Alam, Marsa Matrouh, Sharm el Seikh, Egitto “tradizionale” e crociere nel Mar Rosso. Cfr. doc. 34.

[ULTIMO AGGIORNAMENTO PER PARTENZE FINO AL 12/03 per SHARM EL SHEIKH] Pesaro, 3 marzo 2014

Gentili Clienti, gentili Agenti di Viaggio,
vi informiamo che Eden Viaggi sta costantemente monitorando l'evolversi degli eventi in Egitto; siamo in contatto con gli organismi competenti, Ministero degli Esteri e ASTOI, dai quali riceviamo quotidiani aggiornamenti.

Attualmente il Ministero degli Esteri dichiara sul sito www.viaggiare sicuri.it che:

"[...] in considerazione del progressivo deterioramento della situazione di sicurezza si sconsigliano i viaggi in tutta la penisola del Sinai comprese le località balneari ivi situate, quali Sharm el-Sheikh, Dahab, Nuweiba e Taba. Si sconsigliano inoltre tutti i viaggi non indispensabili in Egitto in località diverse dalle aree turistiche dell'alto Egitto, della costa continentale del Mar Rosso e di quella del Mar Mediterraneo. [...] Ove si decidesse comunque di intraprendere un viaggio turistico in Egitto si raccomanda in ogni caso di affidarsi a Tour Operator professionali..."

La programmazione di Eden Viaggi resterà invariata, pertanto le partenze previste, sono attualmente confermate.

I nostri clienti attualmente presenti nelle località di vacanza citate stanno regolarmente godendo della loro vacanza insieme all'animazione Eden Viaggi e a tutto lo staff presente in loco.

Premesso questo, con riferimento alle prossime partenze previste dal giorno 03.03.2014 fino al giorno 12.03.2014, vi comunichiamo che sarà possibile:

Usufruire di un soggiorno alternativo stesse date di partenza, con destinazione Marsa Alam (struttura EDEN Village - oppure struttura Margò come da comunicazioni del nostro booking) senza alcuna variazione di quota;

Usufruire di un soggiorno alternativo, presso una delle destinazioni presenti in tutta la programmazione di EDEN Viaggi, con adeguamento quota;

annullamento della pratica senza alcuna applicazione di penale, ad esclusione della quota Prenota Sicuro (sempre dovuta, come precisato da Condizioni Generali di Contratto);

Confermare il soggiorno prenotato con destinazione Sharm El Sheikh.

Il nostro Servizio Clienti sarà a completa disposizione per qualsiasi chiarimento o informazione aggiuntiva, 24h al giorno, al numero 0721.442.390.

Per aggiornamenti vi invitiamo a controllare le comunicazioni del Ministero degli Esteri su www.edenviaggi.it/egitto.

20. Le acquisizioni effettuate d'ufficio nel mese di giugno 2014¹⁰ confermano quanto segnalato ossia che il professionista ha continuato a consentire la prenotazione di pacchetti turistici verso Sharm el-Sheikh e, solo in una sezione separata e di non immediato accesso – selezionando dalla *homepage* il link “*informazioni utili*” che appare a fondo pagina in caratteri estremamente minuti insieme ad altre molteplici opzioni di scelta, che consente di raggiungere una pagina web contenente il successivo link “*Il Comunicato Stampa Aggiornato*” - informava i propri clienti di aver annullato le precedenti partenze verso la medesima destinazione.

21. Dall'immagine precedente emerge che il professionista, nel confermare le partenze per Sharm el Sheikh, offre ai turisti che non intendono partire la possibilità di:

- usufruire di un soggiorno alternativo, con le stesse date di partenza, con destinazione Marsa Alam senza alcuna variazione di quota (enfasi aggiunta);
- usufruire di un soggiorno alternativo, presso una delle destinazioni presenti in tutta la programmazione di Eden Viaggi, con adeguamento quota (enfasi aggiunta);
- annullamento della pratica senza alcuna applicazione di penale, ad esclusione della quota “prenota sicuro” (sempre dovuta come precisato nella CGC) (enfasi aggiunta);
- confermare il soggiorno prenotato con destinazione Sharm el-Sheikh.

22. In tali comunicazioni si informa che “*Sarà possibile valutare anche altre alternative di destinazione, su tutta la nostra programmazione, con eventuale adeguamento quote. Nel caso in cui non sia stata trovata una*

¹⁰ Cfr. doc. 22 di cui all'indice del fascicolo.

valida soluzione di viaggio, la pratica potrà essere annullata senza applicazione di alcuna penale". Il professionista, quindi offre solo come soluzione residuale quella dell'annullamento della pratica e dichiara che non sarà applicata alcuna penale.

23. Tali comunicazioni risultano in linea con quanto previsto attualmente nelle CGC con riferimento ai diritti spettanti ai turisti a causa dell'annullamento del pacchetto turistico prima della partenza. Mentre l'articolo 9 delle CG presenti nel catalogo del 2013 disponeva che il turista poteva esercitare alternativamente il diritto di acquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo, prevedendo espressamente che il consumatore potesse esercitare tali diritti anche quando l'annullamento dipendeva dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel catalogo o nel programma fuori catalogo, o da casi di forza maggiore e caso fortuito relativi al pacchetto acquistato, tale previsione è stata espunta dalla nuova versione delle CG presente sui cataloghi del 2014.

2b) Le vendite dei pacchetti turistici verso l'Egitto

24. Con riferimento alle vendite dei pacchetti turistici con destinazione Egitto, Eden ha dichiarato che i corrispettivi totali relativi al periodo agosto-ottobre 2013, in valore e in volume, sono stati di €[omissis]¹¹ pari a 8.102 pratiche (ad un pacchetto/pratica possono corrispondere più passeggeri). Poco più dell'1% dei predetti pacchetti turistici sono stati prenotati direttamente sul sito del professionista, mentre i restanti sono stati acquistati tramite agenzie di viaggio.

Di tali pacchetti, quelli interessati dallo "sconsiglio" della Farnesina del 16 agosto 2013 sono stati in totale 3.587 (44%) per un totale di 7.556 passeggeri coinvolti.

25. Come risulta dalla documentazione prodotta da Eden, (i) alcuni consumatori hanno usufruito, a seguito dell'avviso del MAE del 2013, di pacchetti turistici alternativi di qualità equivalente e/o superiore senza corrispondere alcun supplemento di prezzo (nella tabella che segue "*Q_Eq e/o Sup*"); (ii) altri hanno usufruito di pacchetti turistici alternativi di qualità inferiore con restituzione della differenza (nella tabella "*Q_Inf*"); (iii) per

¹¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

altri il precedente contratto di viaggio è stato annullato ed il relativo credito è stato utilizzato per un nuovo pacchetto avente ad oggetto altra destinazione, corrispondendo una differenza di prezzo ove di qualità superiore (nella tabella “credito per un nuovo pacchetto anche di Q_Sup”); (iv) altri infine non hanno optato per tali soluzioni, proposte dal professionista, vedendosi restituire quanto pagato al netto della quota “*Prenota sicuro*” (“ANN”).

Tabella n. 1 – Dati sulle modifiche delle prenotazioni a fronte di annullamento del pacchetto (2013)¹²

| | Passeggeri nella prenotazione originaria (pre-annullamento) | % | Importo fattura pre-annullamento | Passeggeri che hanno usufruito della riprotezione (nuovo pacchetto) | % | importo fattura dopo la riprotezione | differenza in valore (pagato a o restituito da EDEN per la riprotezione) |
|---|---|-----|----------------------------------|---|-----|--------------------------------------|--|
| Q_Eq e/o Sup senza supplemento | 184 | 2% | [100.000-500.000] | 170 | 4% | [10.000-50.000] | - |
| Q_Inf con restituzione differenza | 1.824 | 24% | [1.000.000-5.000.000] | 1.786 | 43% | [1.000.000-5.000.000] | [100.000-500.000] |
| Credito per un nuovo pacchetto anche di Q_Sup | 2.015 | 27% | [1.000.000-5.000.000] | 2.238 | 53% | [1.000.000-5.000.000] | [100.000-500.000] |
| ANN | 3.533 | 47% | [1.000.000-5.000.000] | - | 0% | - | [100.000-500.000] |
| Totale | 7.556 | | - | 4.194 | | - | - |

Fonte: Eden

26. Come evidenziato nella tabella precedente¹³, le pratiche annullate nel 2013 con restituzione del corrispettivo del pacchetto turistico al netto della quota “*prenota sicuro*”, che è stata trattenuta, sono state 3.533 (47% del venduto) per un valore complessivo di € [omissis] mentre l’importo trattenuto è stato di € [omissis], pari in media a circa al’13% della fattura originaria. Dei rimanenti 4023 clienti, 2.015 (50%) hanno acquistato un diverso pacchetto pagando la differenza di prezzo, mentre soltanto una parte marginale (2% del totale, 4,6% dei rimanenti) ha potuto usufruire di pacchetti di qualità analoga o superiore senza pagare alcuna differenza, in questo caso però la destinazione era sempre una meta egiziana con partenza

¹² Legenda: Q_Inf con restituzione differenza = consumatori che hanno usufruito di pacchetti turistici alternativi di qualità inferiore con restituzione della differenza di prezzo; Q_Eq e/o Sup senza supplemento = consumatori che hanno usufruito di pacchetti turistici alternativi di qualità equivalente e/o superiore senza corrispondere alcun supplemento di prezzo; Credito per un nuovo pacchetto anche di Q_Sup = consumatori che hanno estinto il precedente contratto e acquistato un nuovo pacchetto, corrispondendo una differenza di prezzo; ANN = consumatori che hanno deciso di non usufruire dei pacchetti turistici alternativi loro proposti ed hanno optato per la restituzione del prezzo del pacchetto pagato (al netto della quota).

¹³ Cfr. doc. 55 bis del fascicolo.

successiva al periodo sconsigliato dal MAE.

27. Nel 2014, a seguito degli avvisi ministeriali di febbraio, aprile e maggio relativi a tali mete, 399 clienti hanno preferito annullare il contratto, piuttosto che sostituirlo con una diversa destinazione, su un totale di 4.291. A tali consumatori che hanno scelto di non partire è stato restituito il corrispettivo del pacchetto turistico trattenendo una quota pari a € 102 a persona. Nei restanti 3.892 casi (ossia il 91% dei viaggiatori interessati), il contratto originario è stato risolto, rimpiazzato da un nuovo contratto avente ad oggetto un diverso pacchetto turistico difforme nei suoi elementi essenziali (meta e prezzo) e più oneroso per il consumatore.

28. La tabella che segue riepiloga la gestione fatta da Eden dei pacchetti annullati.

Tabella n. 2 – Dati sulle modifiche delle prenotazioni a fronte di annullamento del pacchetto (2014)

| Effetti della modifica o dell'annullamento del contratto | | 2013 | 2014 |
|--|--|-------------|-------------|
| consumatori che hanno usufruito di pacchetti turistici alternativi con restituzione della differenza di prezzo | Q_Inf con restituzione differenza | 24% | |
| consumatori che hanno usufruito di pacchetti turistici alternativi di qualità equivalente e/o superiore senza corrispondere alcun supplemento di prezzo | Q_Eq e/o Sup senza supplemento | 2% | |
| consumatori che hanno estinto il precedente contratto e acquistato un nuovo pacchetto, corrispondendo una differenza di prezzo | Credito per un nuovo pacchetto anche di Q_Sup | 27% | 91 % |
| consumatori che hanno deciso di non usufruire dei pacchetti turistici alternativi loro proposti ed hanno optato per la restituzione del prezzo del pacchetto pagato (al netto della quota) | ANN | 47% | 9 % |

Fonte: Eden

3) Le argomentazioni delle Parti

3a) Le argomentazioni difensive del professionista

29. Con memoria del 17 luglio 2014, il professionista evidenziando la totale infondatezza, sia in fatto che in diritto, delle contestazioni mosse dall'Autorità, ha osservato che la somma corrisposta dai clienti a titolo di corrispettivo del pacchetto turistico da loro acquistato è stata restituita nella sua totalità.

30. Come sottolineato anche in sede di audizione, la quota denominata "prenota sicuro" non rientrerebbe nella nozione di 'prezzo del pacchetto', ai sensi dell'art. 36, lettera c), del Codice del Turismo e sarebbe stata

legittimamente trattenuta in quanto relativa a diverso ed autonomo contratto di assicurazione, concluso dai clienti al momento della prenotazione del quale gli stessi hanno immediatamente beneficiato essendo tale contratto immediatamente efficace ed operante. Tale somma, come chiaramente indicato nel catalogo dal quale i consumatori hanno scelto il proprio soggiorno, costituirebbe una quota diversa e distinta dal prezzo del pacchetto turistico acquistato e sarebbe *“sempre dovuta, non rimborsabile e comprensiva di imposte e tasse di legge”*.

31. L'obbligatorietà e la non rimborsabilità della quota in questione erano note al consumatore al momento della prenotazione del soggiorno. Le CGC erano *online* sin dal momento della prenotazione dei soggiorni interessati dallo scongiro del 16 agosto 2013 ed esplicitano in maniera chiara ed esaustiva che il corrispettivo totale dovuto dal turista è composto dall'importo dovuto a titolo di quota *“prenota sicuro”* unitamente al prezzo del pacchetto turistico. Verrebbe altresì rappresentato in maniera inequivocabile che in ipotesi di scongiro della Farnesina a raggiungere la meta oggetto del pacchetto turistico, al turista verrà restituito solamente il prezzo del pacchetto turistico con esclusione della quota *“prenota sicuro”*¹⁴. Identiche condizioni sarebbero previste nel catalogo *‘Egitto e Mar Rosso 2014’*.

32. Con memoria del 10 ottobre 2014, Eden ha rappresentato che la diversa e variegata sorte dei pacchetti turistici interessati dai comunicati del Ministero (sostituiti in varie forme o rimborsati) dimostrerebbe che i consumatori hanno assunto decisioni commerciali in modo assolutamente libero, consapevole e scevro da qualsivoglia influenza e/o condizionamento.

33. Con riferimento alle omissioni informative sulle condizioni socio-politiche in Egitto nell'ambito della promozione di pacchetti turistici, Eden ha sottolineato *“come non sia stato in alcun modo indicato - se mai sussistente - il fondamento normativo che imporrebbe l'ipotizzato dovere di informazione a carico del tour operator e che, poiché non è dato comprendere sulla base di quali principi di legge Eden sarebbe tenuta ad informare i clienti circa la situazione socio-politica presente in Egitto, l'ipotizzata ‘omissione di informazioni essenziali per i consumatori’ si appalesa del tutto fumosa ed evanescente”*.

34. Infine, il fatto che nessun consumatore che ha acquistato *online* il proprio pacchetto turistico e che ha poi deciso di non partire per la situazione socio-

¹⁴ Cfr. articolo 8 delle CGC , cit.

politica presente in Egitto abbia segnalato tale carenza informativa, sta a significare che i consumatori erano ben edotti ed informati. Peraltro, dalla *homepage* del sito www.edenviaggi.it – unico media a disposizione – è possibile accedere al ‘*Comunicato stampa aggiornato*’, nonché alle ‘*Notizie utili aggiornate*’, i quali contengono una chiara ed esaustiva informativa sulla situazione sociopolitica del paese.

35. Sotto diverso profilo, l’omissione informativa contestata risulterebbe inconsistente posto che la situazione vigente nel predetto Paese era stata ormai da tempo così ampiamente diffusa attraverso ogni mezzo di comunicazione di massa (telegiornali, quotidiani, siti specializzati ecc...) tanto da essere nota a chiunque e costituire un dato di ‘comune esperienza’ (cosiddetto ‘fatto notorio’ *ex art. 115 c.p.c.*).

36. Infine, la società ha precisato che le disposizioni della normativa di settore, in particolare l’art. 42 Codice del Turismo, non risultano affatto qualificabili come ‘*imperative*’ ed i diritti dalla stessa riconosciuti sarebbero disponibili dalle parti.

3b) Le argomentazioni dell’associazione Federconsumatori

37. Con memoria pervenuta in data 8 ottobre 2014, Federconsumatori ha rappresentato che la pratica posta in essere da Eden consistente nel rimborso parziale dei consumatori trattenendo la quota “*prenota sicuro*”, in quanto tale quota si riferirebbe ad un contratto assicurativo autonomo rispetto a quello del pacchetto turistico, appare in palese contrasto con l’articolo 42 del Codice del Turismo, la cui *ratio*, in assenza di altre possibili letture, è quella di rimborsare al turista l’intera somma versata per l’acquisto del viaggio.

38. L’associazione osserva che sarebbero destituite di qualunque fondamento le affermazioni di Eden, contenute nel verbale dell’audizione del 5 settembre 2014, circa la correttezza del proprio operato dimostrata dall’assenza di contenziosi civili pendenti. Federconsumatori sottolinea, da un lato, lo scarso interesse dei consumatori ad adire il giudice civile per somme relativamente basse, quali le quote in questione, e dall’altro le segnalazioni pervenute all’Autorità come alternativa per i consumatori rispetto al giudice ordinario. Peraltro, a nulla rileva quanti consumatori si siano rivolti all’Autorità amministrativa, in quanto la legge non prevede una soglia minima sotto la quale siano consentite le pratiche commerciali scorrette, giacché queste sono sempre e comunque vietate anche laddove danneggiassero un solo consumatore.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

39. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 10 ottobre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

40. Con parere pervenuto in data 6 novembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22, comma 1, 24 e 25, *lettera d)* del Codice del Consumo, in quanto le condotte poste in essere dal professionista sono contrarie agli obblighi di diligenza professionale e idonee ad ostacolare l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, nonché in contrasto con il divieto di fornire informazioni ingannevoli o omissive ai danni di una scelta commerciale consapevole da parte del consumatore.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

41. In via preliminare, gli accertamenti condotti hanno permesso di identificare nel professionista Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., il soggetto responsabile delle pratiche contestate¹⁵.

42. Il procedimento in esame concerne la scorrettezza dei comportamenti posti in essere da Eden, consistenti nell'ostacolare i consumatori nell'esercizio dei loro diritti contrattuali, con particolare riferimento al mancato rimborso del prezzo corrisposto per il pacchetto turistico e alla mancata effettiva proposta di mete alternative senza maggiorazioni di prezzo ove il consumatore avesse optato per tale possibilità, nonché nelle omissioni informative sulle condizioni socio-politiche in cui versava l'Egitto nell'ambito della promozione di pacchetti turistici verso tale destinazione.

¹⁵ Si vedano in particolare i docc. 24, 34 e 67 di cui all'indice del fascicolo.

Pluralità di pratiche commerciali

43. Le condotte descritte al punto II, lettere A) e B), del presente provvedimento integrano due pratiche commerciali distinte. Esse, infatti, si presentano come strutturalmente autonome in ragione della fase del rapporto di consumo cui attengono: la prima pratica riguarda un momento successivo all'atto di consumo e conseguente all'annullamento del pacchetto turistico acquistato, la seconda invece afferisce all'insieme di informazioni di cui il consumatore ha bisogno prima della prenotazione e/o prima della partenza per orientare consapevolmente le proprie scelte commerciali.

Le violazioni

44. Con riferimento alla pratica sub A) è stato accertato che il professionista, a seguito dei comunicati emessi dall'Unità di crisi presso il Ministero degli Esteri a partire dall'agosto 2013 volti a scoraggiare i viaggi verso l'Egitto, ha deciso che sarebbe stata rimborsata solo parzialmente la somma versata dai consumatori che optavano per l'annullamento del contratto, condizionando indebitamente le loro scelte commerciali.

45. In capo ai clienti che avevano acquistato dal professionista i pacchetti turistici con destinazione l'Egitto era infatti sorto il diritto, previsto dal Codice del turismo¹⁶ e confermato dal giudice¹⁷, che dispone che in caso di annullamento del pacchetto turistico ***“per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista”***, al cliente debbono essere offerte tre possibilità: i) un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo; ii) un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza di prezzo; iii) il rimborso, entro sette giorni

¹⁶ Art. 42 del d.lgs. 79 del 23 maggio 2011, recante “Codice del Turismo”: “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”.

¹⁷ La recente giurisprudenza di merito ha sottolineato che la norma non ammette nessuna trattenuta a compensazione dell'attività espletata dal tour operator per il pacchetto turistico o per il pagamento di una quota “di chissà quale associazione”. Cfr. Giudice di Pace di Bergamo, sentenza del 9 giugno 2014.

lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, della somma di denaro già corrisposta.

46. Le alternative offerte da Eden ai consumatori, invece, in difformità al dettato normativo, hanno condizionato indebitamente la formazione della volontà degli stessi, indotti prevalentemente ad acquistare nuovi pacchetti turistici con maggiorazioni di prezzo pur di non perdere somme rilevanti quali quelle trattenute dal *tour operator* a titolo di quota “*prenota sicuro*”, pari a 94 euro nel 2013 (incidente in media per circa il 13% sul fatturato originario) e a 102 euro nel 2014 per persona. In particolare, con riferimento al 2013 oltre la metà dei turisti che non hanno richiesto il rimborso hanno sottoscritto nuovi contratti per mete diverse da quelle proposte da Eden, pagando una differenza di prezzo, mentre nel 2014 tale dato sale al 91%.

47. Secondo Eden tale quota non rientra nella nozione di prezzo del pacchetto turistico ai sensi della normativa di settore¹⁸ e, in particolare, l’assicurazione rappresenta un contratto autonomo rispetto a quello di viaggio, in quanto la garanzia del contratto di assicurazione opererebbe dal momento stesso della stipula del contratto contro il rischio di annullamento, rendendo il premio irripetibile. Si ritiene, al contrario, che tale quota costituisca una componente essenziale del contratto. L’unità del negozio è comprovata dall’obbligatorietà della quota “*prenota sicuro*”, senza la cui sottoscrizione il viaggio non potrebbe avere luogo. La pretesa autonomia del contratto assicurativo è infatti smentita dal fatto che la stipulazione della polizza è presentata dal professionista come requisito necessario ai fini della stipula del contratto di viaggio e che la previsione dell’obbligo assicurativo è inclusa nello stesso contratto e nelle medesime CGC sottoscritte dal consumatore. Pertanto, se la gravità della situazione socio-politica e i comunicati del Ministero degli Esteri sono stati alla base della decisione del *tour operator* di annullare le partenze e di cancellare i viaggi prenotati, per un motivo diverso quindi dalla *colpa del turista*, si ritiene che il professionista, ai sensi dell’articolo 42 del codice del turismo, sia tenuto a restituire anche quota “*prenota sicuro*” ai consumatori.

48. Tale quota, peraltro, presenta contenuti eterogenei, atteso che comprende tanto le “*quote di apertura pratica*”, quanto le prestazioni tipiche di un contratto assicurativo (assicurazione per interruzione anticipata, assistenza legale all’estero, assistenza sanitaria, etc.) per eventi che possono

¹⁸ In particolare, l’articolo 36 del Codice del Turismo.

manifestarsi prima o dopo la partenza, nonché le tasse¹⁹. Pertanto il consumatore che intende partire con Eden non può esimersi dal versare tale quota, che comprende sia costi amministrativi che un vero e proprio premio assicurativo, una parte del quale copre i rischi che possono insorgere dal momento della stipula (rischio di non partire) e altri dopo (rischio di non godere della vacanza).

49. Non appare meritevole di accoglimento neanche l'assunto secondo il quale Eden avrebbe agito con diligenza e correttezza, in quanto le CGC del contratto di vendita, presenti *online* e sui cataloghi cartacei, specificavano che la quota "*prenota sicuro*" è "*sempre dovuta, non rimborsabile e comprensiva di imposte e tasse di legge*"²⁰.

50. Quanto poi all'asserita derogabilità della normativa di settore per cui il professionista potrebbe annullare unilateralmente i viaggi senza rimborsare integralmente il turista qualora lo preveda nelle CG, si osserva che la disciplina a tutela dei consumatori, contenuta tanto nel Codice del Consumo che nel Codice del Turismo, rappresenta una forma di tutela minima non eludibile dal professionista.

51. Incidentalmente si osserva infatti che l'art. 42 del Codice del Turismo che viene in causa nel caso di specie, riproduce quanto disposto dall'art. 6 della direttiva 1990/314/CEE²¹ la quale, nel dettare una disciplina di armonizzazione minima (quindi non derogabile) per tutti gli Stati membri in materia di organizzazione e vendita di pacchetti turistici, ha previsto l'obbligo per il professionista, nel caso di annullamento del viaggio, di rimborsare "*quanto prima la totalità dell'importo*" pagato dal turista²².

52. In generale, non si ritiene condivisibile un'interpretazione della norma, peraltro molto chiara sul punto, che fa ricadere gli effetti negativi di un fatto,

¹⁹ Come indicato nei citati cataloghi 2013 e 2014.

²⁰ Si vedano le pag. n. 129 e ss. dei cataloghi 'Egitto e Mar Rosso 2013' nonché 'Egitto e Mar Rosso 2014' e le CG presenti sul sito internet www.edenviaggi.it.

²¹ L'art. 6 della direttiva 1990/314/CEE stabilisce che: "Allorché il consumatore recede dal contratto conformemente al paragrafo 5 oppure se, per qualsiasi motivo, tranne la colpa del consumatore, l'organizzazione annulla il servizio tutto compreso prima della partenza, il consumatore ha diritto:

a) ad usufruire di un altro servizio tutto compreso di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore e/o il venditore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'organizzatore deve rimborsare al consumatore la differenza di prezzo;

b) oppure ad essere rimborsato quanto prima della totalità dell'importo da lui pagato in applicazione del contratto". La norma in parola è stata inizialmente attuata con l'art. 13 del d.lgs. 111/95, poi trasfuso nell'art. 92 del Codice del Consumo, infine confluito nel Codice del Turismo all'art. 42.

²² L'irrinunciabilità di tale diritto è, d'altra parte, sancita anche dall'art. 143 del Codice del Consumo ("I diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili. E' nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice") cui rinvia l'art. 32, terzo comma, del Codice del Turismo ("Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206").

derivante da cause estranee alla volontà del consumatore, su quest'ultimo che, oltre all'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato, si vede gravare di costi per un servizio non reso. Infatti la *ratio* del più volte citato articolo 42 è quella di porre a carico del professionista, a titolo di rischio di impresa, le possibili conseguenze restitutorie derivanti anche da eventi non imputabili. Ogni diversa interpretazione minerebbe l'effetto utile dell'istituto.

53. Dalle risultanze istruttorie, come visto, è invece emersa una considerevole limitazione della libertà di scelta del consumatore rispetto alla possibilità di recedere dal contratto sostenendo una penale (nel 47% dei casi nel 2013 e nel 9% dei casi nel 2014) o accettare mete alternative, anche con ulteriori addebiti di costi. Nei fatti, quest'ultima opzione è stata l'unica proposta ai consumatori nel 2014 (91% dei casi).

54. D'altra parte, in termini generali, con particolare riferimento al contratto di viaggio tutto compreso, valenza peculiare ha la "finalità turistica", che integra la causa in concreto del contratto, con ciò determinando l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente fine di godimento della vacanza per come essa viene proposta da Eden e accettata dal turista²³.

55. La sussistenza dell'indebito condizionamento si riscontra quindi nella idoneità della condotta tenuta da Eden volta ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, vale a dire l'accettazione del rimborso, al netto della quota "*prenota sicuro*" quale unica forma di compensazione monetaria.

56. Sul punto è inconferente anche l'argomentazione del professionista che assimila alla fattispecie della "riprotezione" la concessione ai consumatori di un "*credito da usufruire per un nuovo pacchetto*" anche per destinazioni di qualità superiore, con esborso di un ulteriore costo. E' evidente, infatti, come tale formula non soddisfi il diritto alla risoluzione del contratto spettante al consumatore ma, al contrario, vincoli quest'ultimo ad un nuovo contratto, risolvendosi in una forma di promozione a vantaggio del solo professionista. I dati forniti nel corso dell'istruttoria confermano proprio i maggiori incassi conseguiti da Eden a seguito degli avvisi del MAE: i passeggeri pre-annullamento erano infatti di numero inferiore rispetto al numero di passeggeri "riprotetti" (2.015 contro 2.238)²⁴.

²³ In tal senso Cass. Civ. n. 16351/2007; Cass. Civ. n. 22619/12.

²⁴ Analogamente impropria è l'estensione del concetto di "riprotezione" di un pacchetto verso le stesse mete in date diverse, peraltro anche in periodi di bassa stagione rispetto a quelli annullati. A titolo esemplificativo, si pensi al consumatore che aveva prenotato un viaggio per Sharm el-Sheikh con partenza

57. Per le su esposte motivazioni, detta condotta, condizionando indebitamente la formazione della volontà dei consumatori, risulta scorretta sotto il profilo dell'aggressività del comportamento del professionista ai sensi artt. 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo in quanto in quanto idonea a falsare le determinazioni dei consumatori circa l'esercizio dei propri diritti.

58. La pratica in esame è da ritenersi scorretta anche sotto il profilo della diligenza professionale ragionevolmente esigibile dal professionista. Al riguardo, va considerato che Eden svolge la propria attività turistica in un settore, quale quello della vendita di pacchetti turistici, caratterizzato da continui contatti con il pubblico, e per il quale è richiesto uno standard di diligenza informativa elevato al fine di preservare i consumatori da fuorvianti informazioni in ordine ad un servizio che comporta esborsi significativi e la cui mancata fruizione, nei termini inizialmente prospettati, può determinare un serio pregiudizio economico per gli acquirenti.

59. Per quanto sin qui osservato, non si riscontra nel caso di specie il normale grado di diligenza professionale di cui all'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, ossia quel grado di specifica competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista e alle caratteristiche dell'attività svolta, con riferimento alle modalità con cui ha trattenuto la quota "*prenota sicuro*", a seguito dell'annullamento dei viaggi in Egitto. Il professionista avrebbe dovuto, al contrario, informare i consumatori circa i loro diritti e rimborsarli dell'intera somma versata e proporre loro mete alternative (anche di qualità superiore) senza maggiorazioni di prezzo (o di qualità inferiore previa restituzione della differenza).

60. Con riferimento alla pratica sub B), il professionista pur continuando a promuovere i pacchetti turistici verso le mete interessate dagli avvisi del Ministero del febbraio e aprile 2014, ha omesso di specificare sul proprio sito *internet*, nella pagina *web* dedicata alle prenotazioni *online*, la presenza di una situazione politica instabile nel Paese egiziano.

61. Il fatto che un elemento fondamentale per il pieno soddisfacimento della finalità turistica del contratto, quale quello concernente alla condizione politica del paese meta di viaggio, sia assente al momento dell'offerta commerciale, incide sul comportamento del consumatore che potrà pertanto

20 ottobre 2013 e soggiorno di una settimana che è stato "riprotetto" sempre nella medesima località a far data dall'8 dicembre 2013.

risultarne falsato in modo rilevante.

62. Peraltro nei casi in cui il professionista ha pubblicato dei comunicati sul proprio sito *internet* lo ha fatto in pagine di non immediato accesso e di difficile reperibilità non assolvendo adeguatamente ai propri obblighi informativi.

63. Tale carenza informativa va valutata anche con il divieto dettato dall'art. 37 del Codice del Turismo, rubricato "*informazione del turista*" che al comma 4, fa esplicito divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto atteso che l'ampiezza degli obblighi informativi riconducibili a tale previsione possono consentire di considerare il *tour operator* responsabile nei confronti dell'acquirente del pacchetto turistico per omessa informazione in ordine alla instabilità del luogo di destinazione.

64. In proposito si rileva che grava sul professionista l'onere di rendere disponibili tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'adozione di una scelta consapevole da parte del consumatore secondo una valutazione *ex ante*. A tale proposito, la posizione di Eden in merito al fatto che la situazione vigente in Egitto era un "*fatto notorio*" e di "*comune esperienza*" che escluderebbe in capo al professionista obblighi informativi, è da ritenersi del tutto inconferente e come tale inidonea a dimostrare l'insussistenza del profilo ingannevole della condotta. In via generale, peraltro, situazioni di rischio, e quindi l'onere informativo che ne consegue, potrebbero aversi anche in relazione a paesi meno interessati dai grandi flussi turistici.

65. Pertanto, il fatto che un elemento fondamentale per il pieno soddisfacimento della finalità turistica del contratto, quale quello concernente la condizione politica e di sicurezza del luogo meta del viaggio, sia assente al momento dell'offerta commerciale e della prenotazione, incide sul comportamento del consumatore, che potrà pertanto risultarne falsato in modo significativo. Detta carenza informativa risulta quindi rilevante ai sensi degli articoli 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo.

66. Anche con riguardo alla pratica *sub B*), pertanto, non si riscontra nel caso di specie il normale grado di diligenza professionale di cui all'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, ossia quel grado di specifica competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista e alle caratteristiche dell'attività svolta, con riferimento alle modalità con cui ha informato i consumatori su un aspetto essenziale del servizio offerto, impedendo loro l'adozione di una decisione commerciale consapevole.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

67. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

68. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

69. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

70. Con riferimento alla pratica commerciale oggetto di contestazione **sub A)**, viene in rilievo, preliminarmente, la dimensione economica del professionista che in base ai dati di bilancio disponibili al 31 marzo 2013, ha realizzato ricavi per circa 291 milioni di euro e rappresenta un importante operatore nel settore dell'organizzazione e vendita di viaggi.

71. La gravità della violazione deve apprezzarsi anche alla luce dell'elevato grado di diffusione della pratica, idonea a raggiungere un numero considerevole di consumatori tenuto conto, in particolare, che la vendita dei pacchetti turistici offerti dal professionista avviene attraverso una rete di agenzie presenti su tutto il territorio nazionale ed è possibile prenotare un viaggio anche dal sito *internet*. Tale sito, peraltro, è una fonte privilegiata per avere informazioni sui pacchetti.

72. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a partire almeno dal mese di agosto 2013 e risulta tutt'ora in corso.

73. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., per la pratica sub A) nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

Relativamente alla seconda pratica commerciale oggetto di contestazione,

descritta sub B) la gravità della violazione va apprezzata in considerazione della sua idoneità a raggiungere un elevato numero di consumatori e dell'importanza del professionista, per le motivazioni espresse nei paragrafi precedenti.

74. Per quanto riguarda la durata della violazione, la condotta si è protratta a partire almeno dal mese di agosto 2013 ed è ancora in corso.

75. Considerati tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., per la pratica *sub B)* nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A)* in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista, non consentendogli di esercitare pienamente il diritto al rimborso integrale delle somme versate per viaggi annullati per cause non imputabili ai viaggiatori e di fruire di mete alternative di valore superiore senza oneri aggiuntivi, così come previsto dalla normativa di settore;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B)* in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, in ragione della carente informazione resa dal professionista tramite il proprio sito internet, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, non consentendogli di acquisire con immediatezza un elemento fondamentale per la propria scelta commerciale e per il pieno soddisfacimento della finalità turistica del contratto, quale quello concernente la condizione politica del paese meta di viaggio;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., in relazione alla pratica *sub* A), del presente provvedimento, una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 €(quattrocentomila euro);

d) di irrogare alla società Eden S.r.l., già Eden Viaggi S.r.l., in relazione alla pratica *sub* B), del presente provvedimento, una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 €(centocinquantamila euro);

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b) e, in particolare, l'elenco dei rimborsi effettuati, copia delle pagine del sito e dei documenti di viaggio in cui si richiama in maniera adeguata il sito del Ministero degli Affari Esteri ed eventuali avvisi nonché copia dei cataloghi riportanti le nuove condizioni contrattuali.

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il

modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella