

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. Damare S.r.l., (di seguito, anche “Damare”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Damare, società

facente capo al gruppo controllato da società Nasair Group Ltd, opera nel settore dell'organizzazione e della vendita di pacchetti turistici. La società ha ceduto il ramo d'azienda denominato "Marevero" a Liberi Tutti Travel S.r.l. il 13 febbraio 2014. Nel corso del 2013 Damare ha realizzato ricavi per quasi 13 milioni di euro¹.

2. Liberi Tutti Travel S.r.l., (di seguito, anche "LTT"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. LTT, società facente capo al gruppo controllato da Value Holding S.p.A. e titolare del marchio "Marevero" in virtù del suddetto contratto di affitto di ramo d'azienda, opera nel settore dell'organizzazione e della vendita di pacchetti turistici. LTT non ha ancora presentato un bilancio ma ha ottenuto ricavi per 68.511 euro dalla vendita di pacchetti turistici concernenti l'Egitto nel periodo febbraio-giugno 2014².

3. Movimento Consumatori in qualità di associazione segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti 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, le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento consistono:

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 omesso informazioni essenziali per i consumatori, ai fini di una decisione consapevole di natura commerciale, sulle condizioni socio-

¹ Cfr. fonte Infocamere.

² Cfr. doc. 10 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

politiche in Egitto nell'ambito della promozione di pacchetti turistici tramite il proprio sito internet *www.marevero.com*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, anche attraverso il sito *internet www.marevero.com* e delle richieste di intervento pervenute a partire dal mese di settembre 2013, in data 30 giugno 2014 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio a Damare e a LTT. 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.

6. In data 18 luglio 2014 LTT ha fatto pervenire una breve nota in risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

7. 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.

8. Il 18 settembre 2014 LTT ha dato riscontro alla richiesta di informazioni del 28 agosto 2014.

9. In data 25 settembre 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) Le evidenze acquisite

2a) I rapporti tra i professionisti

10. Dalla documentazione in atti è emerso che il tour operator Damare è stato titolare del sito *internet www.marevero.com* fino al 13 febbraio 2014, data in cui è stato sottoscritto l'affitto del ramo d'azienda con LTT. Nel ramo d'azienda oggetto di acquisto da parte di LTT sono compresi l'utilizzo del

marchio “Marevero” e degli altri loghi e marchi allegati al contratto, il sito internet www.marevero.com, le licenze software e l’archivio clienti presente nel server centrale presso la sede di Damare, oltre alle attrezzature industriali e commerciali.

2b) Le pratiche contestate

11. Sulla base delle segnalazioni pervenute, a partire dal mese di settembre 2013, da parte di alcuni consumatori, è emerso che Damare, a seguito dell’avviso emesso il 16 agosto 2013 dall’Unità di Crisi presso il Ministero degli Esteri³ che sconsigliava, in ragione del progressivo deterioramento del quadro generale di sicurezza, i viaggi in Egitto⁴, 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, trattenendo sia la quota di iscrizione che la polizza assicurativa.

12. A titolo esemplificativo, un segnalante ha lamentato il comportamento di Damare che ha annullato il viaggio a Marsa Alam, prenotato per due persone, trattenendo un importo di 198 euro, 99 euro a persona, e non proponendo al consumatore mete alternative⁵.

³ 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 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 è 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)”. Cfr. doc. 6 e 11 di cui all’indice del fascicolo.

⁴ 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, 3, 4, 7 e 9 del fascicolo.

⁵ Cfr. doc. 3 di cui all’indice del fascicolo istruttorio.

13. In un altro caso, invece, un segnalante lamenta che, a seguito dell'annullamento del viaggio previsto nel mese di agosto 2013, il suddetto *tour operator* gli ha proposto unicamente un cambio di destinazione di qualità superiore, sottolineando che non era possibile il rimborso della cifra versata⁶.

14. Dalle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici (di seguito, "CGC"), disponibili *online* sul sito *www.marevero.com*, si evince genericamente che *"il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti"*. Le altre informazioni sulla composizione del prezzo rinvenibili nella Scheda Tecnica del catalogo *online*, in cui vengono elencate le voci che compongono *"la quota comprende"*⁷ e *"le quote non comprendono"*, indicano costi individuali di gestione pratica e una quota per la gestione delle polizze assicurative, senza specificarne l'importo.

15. Con riferimento alla possibilità di modificare e/o annullare il pacchetto turistico prima della partenza, è espressamente previsto, all'articolo 9 delle CGC, che *"Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10. Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda 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 turistico acquistato"*.

16. Nelle ipotesi in cui il turista receda dal contratto prima della partenza, le CGC prevedono che *"saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del*

⁶ Cfr. doc. 1 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

⁷ Le voci comprese nella quota sono: "il trasporto aereo di andata e ritorno con voli speciali ITC, low cost o voli di linea in classe economica da e per l'aeroporto indicato sui documenti di viaggio forniti da noi o dall'Agenzia di viaggi (salvo diversa indicazione), la franchigia bagaglio, l'assistenza del personale fornito dai nostri corrispondenti presso le destinazioni di soggiorno, i trasferimenti da/per gli aeroporti all'estero, la sistemazione in camera secondo la soluzione prescelta, il trattamento indicato in ogni tabella prezzi".

Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi" (enfasi aggiunta). Tale previsione è confermata anche dall'articolo 5 "*Penali di Annullamento*", in cui viene indicato che al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate all'art. 10 primo comma delle condizioni generali di contratto, saranno addebitate le quote della polizza assicurativa e il costo individuale di gestione pratica, con la precisazione che entrambe le somme "*non sono mai rimborsabili indipendentemente dalle ragioni della cancellazione o del recesso*".

17. Quanto previsto nelle CGC, con riferimento ai diritti spettanti ai turisti a causa dell'annullamento del pacchetto turistico prima della partenza, non risulta in linea con le comunicazioni inviate da Damare via *email* ai turisti che avevano già acquistato un viaggio. Più in particolare, nell'informativa inviata dalla "Direzione Marevero" ad una consumatrice che aveva acquistato un soggiorno a Marsa Alam, da svolgersi nel mese di settembre 2013, si legge "*A seguito del protrarsi della situazione in Egitto (...), Marevero ha deciso di sospendere tutte le partenze per l'Egitto fino al giorno 15 settembre 2013*". Tale comunicazione indica che ai "*clienti che hanno già prenotato verranno offerte le seguenti alternative*:"

i) modificare senza spese la data e/o la destinazione della propria prenotazione (salvo disponibilità) scegliendo un viaggio di valore equivalente su destinazioni servite da voli speciali e/o solo soggiorno. Se il nuovo viaggio prenotato avrà valore inferiore al precedente la differenza verrà rimborsata, qualora avesse invece un valore superiore, la differenza dovrà essere versata;

ii) convertire l'importo già versato in "buono viaggio"() usufruibile per partenze su qualsiasi destinazione con voli speciali fino al 31 ottobre 2014 con eventuale adeguamento della quota se necessario;*

() L'importo del buono avrà una maggiorazione del 5% (8% se il buono viene utilizzato per partenze entro il 31/12/2013) valorizzato sul prezzo delle sole quote individuali di partecipazione.*

iii) beneficiare del rimborso del corrispettivo del pacchetto acquistato, escluso le quote di iscrizione e richieste di qualsivoglia risarcimento essendo il contratto di viaggio risolto per impossibilità di garantire la prestazione a seguito di evidenti cause di forza maggiore.

18. A tale riguardo, la segnalante ha rappresentato di aver richiesto a Damare la restituzione dell'importo pagato per il pacchetto turistico (1.014 euro) a

seguito della decisione della stessa di sospendere tutte le partenze conseguente al comunicato diramato dalla Farnesina con cui si scoraggiavano i viaggi in tutta la penisola del Sinai, comprese le località balneari ivi situate, quali Sharm el-Sheikh. In tale circostanza Damare ha prospettato al turista il rimborso del corrispettivo del pacchetto, al netto delle quote di iscrizione, che allo stato ancora non ha provveduto ad indennizzare.

19. Successivamente alla cessione del ramo d'azienda *Marevero* del 14 febbraio 2014, risulta che LTT non ha compiutamente informato i consumatori sullo stato socio-politico in cui versava l'Egitto attraverso il sito *web* sopraccitato, sul quale continuavano ad essere promossi pacchetti turistici per le mete oggetto degli avvisi del Ministero degli Esteri. Infatti, come dichiarato da LTT⁸, nel periodo febbraio-giugno 2014 la società ha promosso, con tali modalità, i propri pacchetti turistici verso l'Egitto.

20. Più in generale, LTT non ha fatto mai alcun riferimento alle comunicazioni della Farnesina sulla situazione di tale paese, né nella pagina *web* dedicata alle offerte, né nella pagina relativa alle “*info paesi*”, cui si accede cliccando su un *link* in basso nella *homepage*. Infatti, fino al mese di luglio 2014, la sezione dedicata alle informazioni utili forniva al turista unicamente dati generali relativi alla lingua, alla moneta e ai documenti necessari per il viaggio.

21. Tale carenza informativa trova riscontro, sotto il profilo contrattuale, nelle attuali CGC di LTT, che, continuando ad applicare le disposizioni negoziali di Damare anche nel 2014, prevede che nelle ipotesi in cui il turista receda dal contratto prima della partenza, vengano “*addebitati [...] il costo individuale di gestione pratica, la penale [...], l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi*”, con la precisazione che entrambe le somme “*non sono mai rimborsabili indipendentemente dalle ragioni della cancellazione o del recesso*”.

22. In data 18 luglio 2014 LTT ha comunicato di aver apportato, il giorno successivo al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento, delle modifiche al sito *internet* *www.marevero.com* consistenti nell'inserimento nella *homepage* del *link* informativo “*Per essere sempre aggiornato sulle condizioni di sicurezza dei paesi e sugli avvisi di sconsiglio della Farnesina, CLICCA QUI*”⁹ che rimanda ai comunicati del MAE. Tali modifiche sono state verificate d'ufficio in pari data.

⁸ Cfr. doc. 10 del fascicolo.

⁹ Cfr. Verbale del 18 luglio 2014, doc. 11 del fascicolo.

3) Le argomentazioni dei professionisti

3a) Le argomentazioni difensive di LTT

23. Con riferimento alle contestazioni mosse dall’Autorità, LTT ha rappresentato, nella memoria del 18 luglio 2014, di aver “*affittato il ramo d’azienda della società Damare S.r.l. denominato ‘Marevero’ a decorrere dal 14 febbraio 2014*”¹⁰.

24. Con riferimento ai pacchetti turistici per l’Egitto promossi nel periodo febbraio-giugno 2014, LTT ha comunicato di averne venduti 35, di cui 22 aventi come destinazione Marsa Alam e 13 con meta Sharm el-Sheikh, per un ricavo totale di 68.511 euro¹¹.

25. Il professionista ha precisato che, a seguito degli avvisi diffusi dalla Farnesina nel 2014, un solo consumatore, la cui partenza era prevista per il mese di marzo, avrebbe chiesto di recedere dal contratto. A tale cliente sarebbe stata dapprima proposta una meta alternativa, dallo stesso rifiutata, e poi di fronte alla volontà di cancellare la propria prenotazione, LTT ha proceduto ad addebitare la somma di 146 euro a titolo di quota di iscrizione.

26. Con memoria pervenuta il 18 settembre 2014, LTT ha precisato, fornendo copia della nota di credito emessa dalla società, che tale quota non sarebbe mai stata saldata dal consumatore, né sollecitata dal professionista, ma si tratterebbe “*di un automatismo dei sistemi informatici della società ogni qualvolta si verifici la cancellazione di un viaggio*”.

3b) Le argomentazioni difensive di Damare

27. Damare non ha partecipato al procedimento, né ha fornito riscontro alle richieste di informazioni inviategli.

¹⁰ Cfr. doc. 10 di cui all’indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. 10 di cui all’indice del fascicolo.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa 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.

29. Con parere pervenuto in data 17 novembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, comma 1, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, considerando le condotte poste in essere dal professionista 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

30. Il procedimento in esame concerne la scorrettezza dei comportamenti posti in essere dai professionisti, consistenti: a) nel mancato rimborso del prezzo corrisposto per il pacchetto turistico e alla mancata proposta di mete alternative senza maggiorazioni di prezzo ove il consumatore avesse optato per tale possibilità, nonché b) nelle omissioni informative presenti sul sito *internet www.marevero.com* sulle condizioni socio-politiche in cui versava l'Egitto nell'ambito della promozione di pacchetti turistici verso tale destinazione.

La violazione posta in essere da Damare

31. Con riferimento alla pratica di cui al punto II, *sub A*), è stato accertato che, 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, Damare ha rimborsato solo parzialmente, trattenendo indebitamente somme a titolo di quota di iscrizione e di polizza assicurativa, la somma versata dai consumatori che optavano per l'annullamento del contratto, condizionando indebitamente le loro scelte commerciali. Con riferimento ai pacchetti turistici annullati nel 2013, Damare ha consentito il mutamento

della data e/o della destinazione in base alle proprie disponibilità, prevedendo espressamente l'adeguamento del prezzo in eccesso o in difetto: *“Se il viaggio prenotato avrà valore inferiore al precedente la differenza verrà rimborsata, qualora avesse invece un valore superiore, la differenza dovrà essere versata”*, così come riportato nell'informativa inviata via *email* ai consumatori che avevano acquistato un viaggio e allegata alle segnalazioni pervenute. Tale condotta non appare corretta in quanto Damare, in alternativa alla restituzione dell'intero prezzo versato, avrebbe dovuto proporre al consumatore mete di qualità analoga o superiore senza maggiorazioni di prezzo o di qualità inferiore con restituzione della differenza di prezzo.

32. Né Damare ha rimborsato l'intera somma versata dai consumatori che ne hanno fatto richiesta, in quanto l'informativa citata prevedeva la possibilità di *“beneficiare del rimborso del corrispettivo del pacchetto acquistato, escluse le quote di iscrizione e richieste di qualsivoglia risarcimento essendo il contratto di viaggio risolto per impossibilità di garantire la prestazione a seguito di evidenti cause di forza maggiore”*.

33. Pertanto, Damare ha impedito ai consumatori di esercitare il diritto al rimborso integrale delle somme versate così come previsto dall'art. 42 del Codice del Turismo, 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 lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, della somma di denaro già corrisposta.

34. Anche le altre alternative offerte dal *tour operator* ai consumatori, in difformità al dettato normativo, hanno condizionato indebitamente la formazione della volontà degli stessi, indotti prevalentemente ad acquistare nuovi pacchetti turistici con un incremento di prezzo pur di non perdere somme rilevanti, quali quelle trattenute dal *tour operator* a titolo di quota di iscrizione e di assicurazione o a convertire l'importo già versato in un buono viaggio usufruibile per partenze fino al 31 ottobre 2014.

35. Non risulta pertanto giustificato il trattenimento operato da Damare nei confronti di alcuni consumatori di somme a titolo di quota di iscrizione (99 euro a persona) per i viaggi annullati con riferimento ai pacchetti turistici venduti fino al 14 febbraio 2014, data in cui LTT ha affittato il ramo d'azienda della società.

36. La sussistenza dell'indebito condizionamento si riscontra quindi nella idoneità della condotta tenuta da Damare, 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 di gestione della pratica, quale unica forma di compensazione monetaria.

37. Né può ritenersi legittimato il trattenimento di tale quota dalle condizioni generali di vendita che, all'articolo 5, prevedono che tale somma e la polizza assicurativa "*non sono mai rimborsabili indipendentemente dalle ragioni della cancellazione o del recesso*". La previsione del diritto di Damare di trattenere la predetta somma, inserita nelle condizioni contrattuali integra, pertanto, anch'essa un indebito condizionamento, atteso che tale clausola manifesta l'adozione di un comportamento ostruzionistico da parte di Damare e impone, al consumatore interessato al rimborso, limiti e ostacoli ai diritti che la legge ricollega al contratto di pacchetto turistico.

38. La condotta in esame risulta, pertanto, scorretta ai sensi artt. 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo in quanto idonea a condizionare indebitamente la formazione della volontà dei consumatori nella misura in cui, a seguito dell'annullamento dei pacchetti turistici per cause non imputabili ai viaggiatori, ha impedito a questi ultimi di esercitare il diritto al rimborso integrale delle somme versate. La sussistenza dell'indebito condizionamento si riscontra quindi nella idoneità della condotta tenuta da Damare 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 di gestione della pratica e dell'assicurazione, quale unica forma di compensazione monetaria o acquistare un nuovo pacchetto accettando di pagare un'eventuale differenza di prezzo.

39. 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 di gestione della pratica a seguito dell'annullamento dei viaggi in Egitto. Damare avrebbe dovuto, al contrario, rimborsare i consumatori 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.

La violazione posta in essere da Liberi Tutti Travel

40. Con riferimento alla omissione informativa di cui al punto II, *sub B*), il procedimento ha accertato che LTT, subentrata a Damare nel febbraio 2014, ha promosso la vendita di pacchetti turistici verso le mete interessate dagli avvisi diffusi dal MAE a partire da tale mese, omettendo di specificare sul proprio sito *internet*, nella pagina *web* dedicata alle prenotazioni *online*, la presenza di una situazione politica instabile nel Paese egiziano.

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

42. Detta carenza informativa risulta pertanto rilevante ai sensi degli artt. 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo, tenuto conto che, nella contestualità dell'offerta turistica del tour operator verso le mete egiziane oggetto degli avvisi del MAE, sul sito *internet* del professionista – tramite il quale era possibile procedere all'acquisto dei viaggi - non è stato fornito ai consumatori un elemento informativo essenziale per valutare in maniera consapevole se acquistare e se intraprendere un viaggio verso destinazioni a rischio.

43. La rilevanza di un'informativa completa nella fase che precede l'eventuale acquisto del pacchetto turistico da parte del consumatore-viaggiatore, affermata dal Codice del Consumo, del resto, si inferisce chiaramente anche dal Codice del Turismo il quale, all'art. 37, comma 4, prevede espressamente, a carico dell'intermediario o dell'organizzatore del viaggio, il divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto, qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista.

44. Ciò premesso, tenuto conto della finalità degli avvisi del MAE, tesi a garantire l'incolumità dei cittadini italiani all'estero, dissuadendoli dall'intraprendere viaggi verso destinazioni non sicure, e della rilevanza di dette informazioni ai fini di una scelta economica consapevole da parte dei consumatori, l'avvenuto inserimento a partire dal 18 luglio 2014 da parte di LTT - all'interno di tutte le pagine *web* del sito *www.marevero.com* – dell'invito a consultare prima della prenotazione, tramite *link* al sito *www.viaggiasesicuri.it*, il sito del MAE, comporta un miglioramento sul piano informativo per i consumatori, pur permanendo l'omissione riguardo

ai diritti loro spettanti come indicati nelle CGC attualmente in diffusione.

45. Detta carenza informativa risulta pertanto rilevante ai sensi degli artt. 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo, tenuto conto che, nella contestualità dell'offerta turistica del tour operator verso le mete egiziane oggetto degli avvisi del MAE, sul sito *internet* del professionista – tramite il quale era possibile procedere all'acquisto dei viaggi - non è stato fornito ai consumatori un elemento informativo essenziale per valutare in maniera consapevole se acquistare e se intraprendere un viaggio verso destinazioni a rischio.

46. Anche con riguardo alla pratica posta in essere da LTT, 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

47. 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.

48. 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.

49. Con riferimento alla pratica commerciale *sub A*), posta in essere da Damare S.r.l. ai fini della gravità della violazione, si deve considerare l'elevato grado di diffusione della pratica, idonea a raggiungere un numero elevato di consumatori tenuto conto, in particolare, che i viaggi possono essere acquistati direttamente dal sito *internet* www.marevero.com. Tale sito, peraltro, è una fonte privilegiata per avere informazioni sui pacchetti.

50. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili

in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere da Damare S.r.l. dal mese di agosto 2013 al 14 febbraio 2014, data in cui ha ceduto in affitto il ramo d'azienda *Marevero* a Liberi Tutti Travel S.r.l..

51. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Damare S.r.l., per la pratica *sub A*), una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 40.000 € (quarantamila euro).

52. Relativamente alla pratica commerciale *sub B*) posta in essere da Liberi Tutti Travel S.r.l. si tiene conto, ai fini della gravità della violazione, dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero elevato di consumatori, per le motivazioni espresse nei paragrafi che precedono.

53. Per quanto riguarda la durata della violazione, la condotta imputabile a Liberi Tutti Travel S.r.l. si è protratta almeno dal mese di febbraio 2014 ed è tutt'ora in corso.

54. Considerati tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Liberi Tutti Travel S.r.l per la pratica *sub B*) nella misura del minimo edittale, tenuto conto del fatturato derivante dalla recente acquisizione.

RITENUTO, pertanto, in parziale conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II, lettera A), posta in essere da Damare S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare in misura apprezzabile la libertà di scelta del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, in parziale conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II, lettera B), posta in essere da Liberi Tutti Travel S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 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;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Damare S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 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 Liberi Tutti Travel S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Damare S.r.l., per la violazione di cui al punto II, lettera A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 €(quarantamila euro);

d) di irrogare alla società Liberi Tutti Travel S.r.l., per la violazione di cui al punto II, lettera B) una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000 € (cinquemila euro);

e) che la società Liberi Tutti Travel S.r.l. comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto 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