

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

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

società è attiva nel settore dell'organizzazione e della vendita di pacchetti turistici. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, presenta ricavi per circa 85 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nell'aver frapposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori a fronte dei comunicati, succedutisi a partire dal mese di agosto 2013, con cui il Ministero degli Esteri sconsigliava i viaggi in Egitto. In particolare, a seguito dell'avviso del Ministero degli Esteri del 16 agosto 2013 con cui sono stati sconsigliati i viaggi in tutto l'Egitto, in ragione del progressivo deterioramento del quadro generale di sicurezza, il professionista ha annullato i viaggi turistici verso il predetto Paese ma non ha restituito l'intero prezzo versato dai propri clienti, né ha proposto loro destinazioni alternative di qualità analoga o superiore senza maggiorazioni di prezzo o destinazioni di qualità inferiore previo rimborso della differenza di costo. Il professionista ha, al contrario, trattenuto una parte dell'importo versato per ciascun pacchetto turistico a titolo di costi di apertura della pratica e di assicurazione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 30 giugno 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9619. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta di Settemari fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria agli obblighi di diligenza professionale e idonea a ostacolare l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, quali la restituzione del prezzo versato o la riprotezione verso diverse mete turistiche di pari valore senza addebito di ulteriori oneri o di minore qualità con rimborso della differenza di prezzo.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire

elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa l'attività posta in essere da Settemari, con riferimento ai viaggi in Egitto, in seguito agli avvisi del Ministero degli Esteri che sconsigliavano di intraprendere viaggi verso tale destinazione, emanati nelle date del 16 agosto 2013 e del 28 febbraio 2014.

5. In data 21 luglio 2014 la Parte ha avuto accesso agli atti del procedimento, a seguito di istanza presentata il 14 luglio 2014, e in data 23 luglio 2014 ha fornito le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento, integrandole il 31 luglio 2014.

6. Il 1° agosto 2014 Settemari ha presentato una prima versione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

7. In data 1° settembre 2014 la Parte ha presentato una memoria difensiva, integrata il successivo 17 settembre.

8. Il 12 settembre la Parte è stata sentita in audizione.

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

10. Il 26 settembre 2014 Settemari ha presentato il testo consolidato degli impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

11. In data 30 settembre 2014 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 7 novembre 2014 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

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

14. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante –

prevedono quanto segue:

1) in relazione alle somme trattenute a titolo di “quota individuale di gestione pratica”, Settemari si impegna a **rimborsare** la quota individuale di gestione pratica a tutti i turisti coinvolti nello sconsiglio del 16 Agosto 2013 aventi diritto, nonché le somme versate a titolo di assicurazione sull’annullamento viaggio ed eventuali somme relative all’assicurazione facoltativa sanitaria, con un conseguente rimborso del 100%. Per il futuro, Settemari si impegna a restituire ad ogni singolo turista, in caso di forza maggiore, cause terze (come in caso di comunicati pubblicati da parte del Ministero degli Esteri a titolo esemplificativo avente ad oggetto una destinazione turistica determinata) o per ragioni dipendenti dal Tour Operator, quando quest’ultimo non operi più il volo/viaggio sulla destinazione con contestuale cancellazione dei relativi voli/viaggi, oltre il prezzo del pacchetto turistico interamente non goduto, la quota individuale di gestione pratica e l’eventuale assicurazione facoltativa sanitaria (trattenendo unicamente l’assicurazione sull’annullamento viaggio, in quanto e se già attivata);

2) il professionista si impegna altresì a chiarire sui propri cataloghi di prossima pubblicazione (2015) che la quota individuale di gestione pratica sarà restituita interamente in caso di annullamento del viaggio per forza maggiore, cause terze (ad esempio in caso di comunicati emanati da parte del Ministero degli Esteri) e nel caso in cui il viaggio non sia operato per ragioni ascrivibili unicamente al Tour Operator, inserendo la seguente dicitura: *“La quota individuale di gestione pratica deve essere distinta dalla “quota di partecipazione” e va ad essa aggiunta, in quanto comprende i costi generali della gestione della pratica fin dalla sua apertura a fronte della prenotazione di servizi da parte del Turista, anche tramite l’intermediario (a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi amministrativi, i costi di comunicazione con i fornitori di tali servizi, quali compagnie aeree, compagnie assicurative, broker, hotel, compagnie di bus etc.). La quota individuale di gestione della pratica è sempre dovuta per ogni Turista per il quale vengano prenotati servizi, eccetto per i bambini fino a 2 anni non compiuti. In caso di annullamento del contratto per causa di forza maggiore o per cause terze e nel caso SETTEMARI S.p.A. sospenda i voli e l’operatività sulla destinazione (come – a mero titolo esemplificativo - in caso di “sconsiglio” pubblicato da parte del Ministero degli Esteri ed avente ad oggetto una destinazione turistica determinata) o per annullamento del viaggio per cause ascrivibili unicamente al Tour Operator, la restituzione*

del prezzo sarà comprensiva delle quote individuali di gestione pratica e delle eventuali assicurazioni sanitarie facoltative, trattenendo unicamente la somma relativa alla quota di assicurazione annullamento viaggio in quanto già attivata”;

3) si impegna altresì – qualora gli impegni sopra esposti vengano accettati – a pubblicare sul proprio sito *internet*, *www.settemari.it*, detta nuova formulazione delle condizioni di vendita, attivando uno speciale *alert* che permetta ai turisti che accedano alla pagina *internet* di avere piena coscienza dell’intervenuta modifica.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

15. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 30 giugno 2014. In particolare, si ritiene che le misure *sub* 1), comportando, da un lato, il ristoro effettivo di tutti i consumatori coinvolti dall’annullamento dei viaggi interessati dal comunicato del Ministero degli Esteri del 16 agosto 2013 e, dall’altro lato, il rimborso integrale *pro futuro* in caso di annullamento del viaggio per cause ad essi non imputabili senza trattenere alcuna somma a titolo di quota individuale di gestione pratica, configura una misura ad ampio spettro, idonea a rimuovere gli effetti della condotta contestata¹.

16. L’impegno *sub* 2), volto ad apportare una coerente modifica alle proprie condizioni generali di contratto sui cataloghi di prossima pubblicazione (2015) nonché sul proprio sito *internet* (impegno *sub* 3)), risulta inoltre meritevole di un positivo apprezzamento nella misura in cui incide, in linea generale e con efficacia *pro futuro*, sulla prassi negoziale finora tenuta dal professionista di trattenere in caso di annullamento del viaggio la quota individuale di gestione della pratica, riconoscendo il diritto dei consumatori di ottenere il rimborso integrale delle somme versate per l’acquisto del pacchetto turistico in tutti i casi in cui l’annullamento sia disposto dal *tour operator*, a prescindere dagli avvisi del Ministero, in modo quindi coerente con la normativa di settore².

¹ In particolare, il professionista prevede anche la restituzione delle somme versate dal consumatore a titolo di polizza assicurativa ad eccezione dei casi in cui tali polizze non siano già state attivate e quindi fruitive dallo stesso.

² Art. 42 del d.lgs. 79/2011: “1. Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Settemari S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Settemari S.r.l.;

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Settemari S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 26 settembre 2014 nella loro versione consolidata, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

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".

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

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

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

DISPONE

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

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

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

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e successive modificazioni, nonché dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato

confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12 – *quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95 abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella