

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 28 agosto 2014, integrata in data 30 settembre 2014, con la quale la ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 24 settembre 2014, con la quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, al fine di consentire alla Parte di presentare un testo consolidato degli impegni e di valutarli, 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. Il Sig. Maurizio Pelucchi, titolare della ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio (di seguito anche “Amico Tour”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L’impresa è attiva nel settore dell’organizzazione e della vendita di pacchetti turistici. Nel 2013 l’impresa ha realizzato ricavi per circa 720.000 euro e perdite per circa 11.700 euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da Amico Tour, consistente nell’aver frapposto ostacoli all’esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori a fronte dei comunicati diffusi dal Ministero degli Esteri, a partire dall’agosto 2013, che sconsigliavano viaggi in Egitto.

3. 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 Paese¹ 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

4. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo, di una segnalazione pervenuta il 30 agosto e integrata il 3

¹ La segnalazione riguardava in particolare la meta di Sharm El Sheikh.

settembre 2013² e delle acquisizioni di documentazione effettuate d'ufficio nelle date del 2 maggio e del 18 giugno 2014³, è stato comunicato ad Amico Tour, in data 14 luglio 2014, l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/9618⁴.

5. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta del professionista, consistente nell'aver frapposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori - a fronte degli avvisi diffusi dal Ministero degli Esteri a partire dall'agosto 2013 che sconsigliavano viaggi in Egitto - non rimborsando, al momento dell'annullamento del viaggio, l'intero prezzo corrisposto e non proponendo mete alternative senza maggiorazioni di prezzo, 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 la realizzazione dei diritti contrattuali dei consumatori.

6. 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 documentazione circa la condotta oggetto di contestazione.

7. Il 25 luglio 2014 la Parte ha avuto accesso agli atti del procedimento i sensi dell'articolo 27, comma 3 del Codice del Consumo⁵, a seguito di istanza presentata il 17 luglio 2014⁶.

8. Il 26 agosto 2014 la Parte ha fornito le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento⁷.

9. Il 28 agosto 2014 Amico Tour ha presentato una prima versione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento⁸.

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

11. Il 16 settembre la Parte è stata sentita in audizione⁹.

² Vedi docc. 1 e 2 del fascicolo istruttorio che si riferiscono, rispettivamente, alle rilevazioni d'ufficio svolte nelle date del 28, 29, 30 aprile 2014 e del 12, 18 giugno 2014 sui siti internet di diversi operatori turistici, tra cui Amico Tour, e sul sito del Ministero degli Esteri <http://www.viaggiasesicuri.it/>.

³ Docc. 3, 4

⁴ Doc. 5.

⁵ Doc. 11.

⁶ Docc. 7 e 8.

⁷ Doc. 13.

⁸ Doc. 14.

⁹ Doc. 22.

12. Il 17 settembre 2014 l’Autorità, esaminati gli impegni proposti il 28 agosto 2014, ha assegnato alla Parte un termine per l’integrazione degli stessi, ritenendoli solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di scorrettezza contestati¹⁰.

13. Il 24 settembre 2014 è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, al fine di consentire alla Parte di presentare un testo consolidato degli impegni e di valutarli¹¹.

14. Il 30 settembre 2014 Amico Tour ha presentato il testo consolidato degli impegni¹².

15. Il 14 ottobre 2014 è stato comunicato al professionista il nuovo termine di conclusione dell’istruttoria¹³.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

16. Con nota pervenuta in data 28 agosto 2014, integrata in data 30 settembre 2014, il professionista ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, al fine di rimuovere i profili di illegittimità della pratica commerciale contestata.

17. 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 di gestione pratica, pari a 65 Euro per ciascun pacchetto turistico annullato a seguito del comunicato emanato dal Ministero degli Esteri il 16 agosto 2013, Amico Tour si impegna a dare seguito alla restituzione integrale e incondizionata dell’intera somma, rimborsando tutti i clienti interessati dall’annullamento;

2) Amico Tour si impegna inoltre a modificare il proprio sito *web* adottando modalità grafiche immediatamente visibili e percepibili, in forma di icone accompagnate da una didascalia o altri accorgimenti grafici in grado di evidenziare e rendere gli utenti del web immediatamente edotti delle offerte di viaggio, per qualsiasi destinazione, interessate dal comunicato del Ministero degli Esteri, non appena emanato e per tutta la sua durata. In particolare, ciò avverrà mediante l’introduzione nel sito del professionista di un’apposita icona per segnalare il singolo pacchetto turistico interessato dall’avviso del Ministero, accompagnata dall’invito a verificare le condizioni

¹⁰ Doc. 23.

¹¹ Doc. 24.

¹² Docc. 25 e 26.

¹³ Doc. 27.

di sicurezza nel Paese interessato collegandosi al sito del Ministero degli Esteri www.viaggiasesicuri.com;

3) il professionista si impegna infine a prevedere nelle proprie condizioni generali di contratto che, in caso di annullamento del viaggio da parte della stessa Amico Tour, quest'ultima procederà al rimborso di tutte le somme versate dal passeggero/consumatore, senza trattenere alcuna somma a titolo di quota di gestione pratica.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

18. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista sono idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 14 luglio 2014.

19. In particolare, si ritiene che la misura *sub* 1), comportando il ristoro effettivo di tutti i consumatori coinvolti dall'annullamento dei viaggi interessati dal comunicato del Ministero degli Esteri del 16 agosto 2014, configura una misura ad ampio spettro, idonea a rimuovere gli effetti della condotta contestata.

20. L'impegno proposto da Amico Tour *sub* 3) a rimborsare integralmente i passeggeri in caso di annullamento del viaggio per cause ad essi non imputabili senza trattenere alcuna somma a titolo di quota di gestione pratica, e ad apportare una corrispondente modifica delle proprie condizioni generali di contratto, risulta inoltre meritevole di un positivo apprezzamento nella misura in cui incide, in linea generale e con efficacia *pro futuro*, sulla prassi negoziale del professionista di trattenere in caso di annullamento del viaggio la quota 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 da eventuali comunicati del Ministero degli Esteri.

21. L'impegno *sub* 2), con cui il professionista propone di integrare le informazioni presenti sul suo sito internet, inserendo non solo un *link* al sito del Ministero degli Esteri, ma anche un apposito *alert* per avvertire il consumatore sin dalla prima presentazione dell'offerta del pacchetto turistico sul sito del *tour operator* che, in relazione alla meta prescelta, è stato emanato un avviso della Farnesina, appare infine idoneo a rendere compiutamente edotti i consumatori sullo stato socio-politico in cui versa il

Paese meta del pacchetto turistico e dunque a fornire, in modo tempestivo, ai consumatori un' informativa chiara e completa sullo stato socio-politico della destinazione del viaggio.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dal Sig. Maurizio Pelucchi, titolare della ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio, nei termini sopra esposti, sono 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 del Sig. Maurizio Pelucchi, titolare della ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio;

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 del Sig. Maurizio Pelucchi, titolare della ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio, 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 28 agosto 2014 e integrati in data 30 settembre 2014, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

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

c) che il Sig. Maurizio Pelucchi, titolare della ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio, 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 il Sig. Maurizio Pelucchi, titolare della ditta individuale Amico Tour di Pelucchi Maurizio, pubblici, 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 sul sito internet del professionista, per un periodo di sei mesi, 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