



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 giugno 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

I professionisti

1. La società COSTA CROCIERE S.p.A. (di seguito anche COSTA CROCIERE) in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo.

COSTA CROCIERE, società controllata da Gruppo Carnival Corporation & plc,¹ è tra i più importanti operatori turistici italiani, prestando la propria attività, in particolare, nel settore dell’organizzazione e della vendita di pacchetti viaggio. La società opera principalmente in qualità di compagnia

¹ Il Gruppo Carnival Corporation & plc presta attività turistica di crociera a livello mondiale tramite le proprie società controllate, inclusa COSTA CROCIERE, mediante numerose navi da crociera (oltre 100) di cui risulta titolare.

croceristica, sulle rotte del Mediterraneo, Nord Europa, Mar Baltico, Caraibi, America, Emirati Arabi, Oceano Indiano, Estremo Oriente e Africa.

La società ha realizzato, nel 2018, un fatturato di circa 3.837.292.000 euro, da bilancio chiuso al 30 novembre 2018².

2. La società MONDINTERO S.r.l. (di seguito anche MONDINTERO e/o agenzia MONDINTERO), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo. La società presta attività di agenzia di viaggi e turismo e svolge la propria attività in collaborazione con vari *tour operator*, inclusi Costa Crociere e Alpitour.

La società ha realizzato, nel 2018, un fatturato di circa 136.000 euro, da bilancio chiuso al 31 dicembre 2018.

I segnalanti

3. Alcune persone fisiche, in qualità di consumatori ai sensi dell'articolo 18, lettera a) del Codice del Consumo.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne una pratica commerciale scorretta posta in essere da COSTA CROCIERE con riferimento alla programmazione, alla promozione e alla variazione dei programmi di viaggio di due crociere, l'una con partenza del 28 ottobre 2017 denominata "*neoRiviera*", e l'altra con partenza del 23 dicembre 2017, denominata "*Paradisi sul mare*".

In particolare, Costa Crociere i) ha omesso di informare i consumatori circa i rischi connessi ad una situazione di emergenza sanitaria verificatasi in Madagascar e le possibili variazioni del viaggio relative alle tappe in Madagascar in relazione ad entrambe le crociere sopra citate, nonché ii) ha variato il programma di viaggio delle due crociere con modalità tali da ostacolare l'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori.

² Cfr. doc. 29.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1. *L'iter del procedimento*

5. Sulla base di quanto rappresentato da parte dei consumatori segnalanti nell'aprile 2018³, in data 28 gennaio 2019 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio nei confronti di COSTA CROCIERE S.p.A. e di MONDINTERO S.r.l., per presunta violazione degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. In tal sede veniva ipotizzata la scorrettezza della condotta relativa alla crociera con partenza del 23 dicembre 2017 denominata "*Paradisi sul mare*".⁴

6. In data 14 marzo 2019 è stata comunicata alle Parti l'estensione oggettiva dell'avvio del procedimento⁵, ipotizzando la realizzazione di una infrazione più ampia comprensiva della condotta relativa alla crociera con nave denominata "*NeoRivera*".

7. Con comunicazione pervenuta in data 4 marzo 2019 i consumatori segnalanti hanno presentato istanza di partecipazione al procedimento⁶, accolta con comunicazione inviata in data 7 marzo 2019⁷.

8. In data 21 marzo 2019 i consumatori segnalanti hanno depositato una memoria aggiuntiva⁸.

9. In data 16 aprile 2019 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁹.

10. I professionisti hanno avuto accesso al fascicolo; in particolare COSTA CROCIERE S.p.A. ha avuto accesso al fascicolo in data 14 febbraio 2019¹⁰ e 22 marzo 2019¹¹, mentre la società MONDINTERO S.r.l. ha avuto accesso al fascicolo in data 26 aprile 2019¹².

11. I professionisti hanno depositato le proprie memorie conclusive in data 2 maggio 2019¹³.

³ Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.

⁴ Vedi comunicazione di avvio del procedimento (doc. 4 del fascicolo istruttorio).

⁵ Cfr. doc. 19 del fascicolo istruttorio.

⁶ Cfr. doc. 15 del fascicolo istruttorio.

⁷ Cfr. doc. 16 del fascicolo istruttorio.

⁸ Cfr. doc. 23.

⁹ Cfr. doc. 27 del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. doc. 10.

¹¹ Cfr. doc. 25.

¹² Cfr. doc. 34.

¹³ Cfr. doc. 35 e 36.

2. Le evidenze acquisite

2.1 L'organizzazione del professionista e le condizioni generali di contratto

12. Sulla base delle informazioni trasmesse da COSTA CROCIERE¹⁴, emerge che il professionista offre in vendita crociere per le quali si riserva la possibilità di variare uno o più elementi, secondo quanto espressamente previsto nelle proprie condizioni generali di contratto.

13. Le “*condizioni generali di contratto di pacchetto turistico*” utilizzate dal professionista nel periodo in esame¹⁵ fanno riferimento, quale disciplina applicabile, alla Direttiva n. 90/314/CEE e al Decreto Legislativo 23 maggio 2011 n. 79.

14. In relazione al ruolo delle agenzie di viaggio di cui COSTA CROCIERE si avvale in sede di contrattazione con i clienti finali, è previsto che l'agenzia di viaggi agisca come “intermediario” ai sensi dell'art. 33, comma 1 del Codice del Turismo¹⁶.

15. Nelle condizioni generali di contratto al punto 2.14 è previsto un “*onere in capo del Passeggero, prima della conclusione del contratto, di assumere ampie e dettagliate informazioni in merito alla situazione sanitaria e di sicurezza nei luoghi toccati dal viaggio; la conclusione del contratto implica la conoscenza di tali condizioni e l'accettazione di eventuali fattori di rischio a esse connesse*”.

16. Nella sezione delle condizioni generali di contratto dedicata alle “Modifiche di viaggio” (punto 5), è inserita la previsione secondo cui “*l'Organizzatore, se prima della partenza avrà necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto né darà immediato avviso in forma scritta al Passeggero, anche tramite l'Agenzia di Viaggi, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.*”¹⁷

Al punto successivo (5.2) è previsto che “*ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 5.1, il Passeggero potrà recedere, senza pagamento di penali, ed avrà diritto a quanto previsto al paragrafo 6.1*”. La possibilità di recesso prevista a favore del Passeggero è condizionata alla comunicazione dello stesso di voler usufruire di tale diritto, essendo stabilito al punto 5.3 che “*il Passeggero comunicherà la propria scelta*

¹⁴ Cfr. Informazioni trasmesse dal professionista il 2 luglio 2018 (doc. 3), il 22 febbraio 2019 (doc.13) e 19 marzo 2019 (doc. 22), nonché memoria conclusiva con allegati pervenuta in data 2 maggio 2019 (doc. 35).

¹⁵ Cfr. doc. 3, allegato n.1.

¹⁶ Vedi art. 2.5 delle condizioni generali di contratto di COSTA CROCIERE.

¹⁷ Vedi punto 5.1 delle condizioni generali di contratto.

all'Organizzatore (eventualmente tramite l'Agenzia di Viaggi) entro due giorni lavorativi dal momento in cui è venuto a conoscenza della modifica che altrimenti si intende accettata”.

Qualora dopo la partenza una parte essenziale dei servizi previsti nel contratto non possa essere effettuata, al punto 5.4 delle condizioni generali di contratto è previsto che *“l'Organizzatore, compatibilmente con le esigenze tecniche e di sicurezza della navigazione, predisporrà adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Passeggero, oppure rimborserà quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno”.*

17. Quanto al diritto di recesso previsto a favore del passeggero, nella sezione 5, punto 6.1 è espressamente stabilito che: *“il Passeggero potrà recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto nelle ipotesi di cui ai termini previsti dall'art. 5, nonché nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Passeggero.”* In tali ipotesi il passeggero che eserciti il diritto di recesso *“avrà 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 sarà rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di denaro già corrisposta”*¹⁸.

2.2 Le informazioni diffuse dal Ministero della Salute, dal Ministero degli Affari Esteri e da altre Autorità Sanitarie

18. Nell'agosto 2017 ha avuto inizio in Madagascar una situazione di emergenza sanitaria che si è protratta quantomeno sino a fine dicembre 2017 a causa del diffondersi di una epidemia di peste, secondo quanto ufficialmente comunicato in Italia tramite le circolari del Ministero della Salute e le comunicazioni del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale¹⁹.

19. In particolare, nella comunicazione del Ministero della Salute del 29

¹⁸ Vedi punto 6.1 delle condizioni generali di contratto di COSTA CROCIERE.

¹⁹ Cfr. doc. 23, allegati n. 10 e 12, rispettivamente, circolare del Ministero della Salute del 29 settembre 2017 e del 2 novembre 2017; doc. 14, circolare del 23 ottobre 2017, con cui il Ministero della Salute dava notizia dell'epidemia in corso trasmettendo le raccomandazioni dell'OMS in qualità di “consigli ai viaggiatori”.

settembre 2017 si legge che il 27 agosto 2017 ha avuto inizio in Madagascar l'epidemia di peste²⁰. Il Ministero della Salute ha riportato nella propria circolare le raccomandazioni dell'OMS, secondo le quali la peste in Madagascar è una malattia molto grave, di natura endemica, che necessita di una diagnosi precoce e il cui trattamento è essenziale per ridurre gravi rischi per la persona.

20. Con comunicato diffuso a decorrere dal 12 ottobre 2017 è stata data notizia da parte delle Autorità mauriziane²¹ dell'adozione di tutte le precauzioni e controlli nei porti ed aeroporti nella Repubblica di Mauritius nei confronti dei passeggeri provenienti dal Madagascar onde prevenire la diffusione dell'epidemia di peste scoppiata nell'agosto 2017 in Madagascar²².

21. Con ulteriori circolari del 23 ottobre 2017 e del 2 novembre 2017²³ il Ministero della Salute ha pubblicato alcuni aggiornamenti sulla situazione del Madagascar sottolineando, tra l'altro, l'importanza per i viaggiatori internazionali diretti verso aree endemiche di *“essere informati sull'attuale epidemia di peste e sul fatto che la peste bubbonica è endemica in Madagascar”*, nonché fissando specifiche restrizioni alla libera pratica sanitaria per le navi che avessero fatto scalo in Madagascar²⁴.

22. Sebbene fosse stato registrato nel novembre 2017 un *trend* decrescente di nuovi casi di peste, il Ministero della Salute nella circolare del 2 novembre 2017 riportava le osservazioni dell'OMS indicando che *“l'OMS prevede che saranno segnalati ulteriori casi di peste dal Madagascar fino al termine della tipica stagione pestosa ad aprile 2018 [...] In base alle informazioni disponibili e alle misure di risposta implementate sinora, l'OMS considera che il rischio di potenziale ulteriore diffusione dell'epidemia di peste a livello nazionale rimane elevato”*²⁵.

23. In data 29 novembre 2017 in un comunicato del Ministero della Salute

²⁰ Cfr. doc. 23. Secondo quanto riportato dal Ministero della Salute in tale circolare risale al 27 agosto 2017 il primo caso di peste; nei giorni immediatamente successivi 31 persone che sono venute a contatto con il primo ammalato si sono ammalate a loro volta. Dal 1° agosto al 30 ottobre 2017 sono stati segnalati in Madagascar complessivi 1801 casi di peste (circolari del Ministero della Salute del 29 settembre 2017 e del 2 novembre 2017).

²¹ Le isole Mauritius costituiscono una tappa successiva allo scalo in Madagascar nel programma delle due crociere interessate dal procedimento in oggetto (senza prendere in considerazione il porto di partenza iniziale e finale delle crociere (Port Louis-Mauritius); il giro completo, prima della cancellazione delle tappe intermedie in Madagascar, prevedeva infatti: partenza a Port-Louis-Mauritius, Seychelles, Madagascar, Réunion, Port Louis- Mauritius come destinazione finale (cfr. doc. 1, e doc. 22, allegato n. 2).

²² Cfr. doc. 13, allegato 2.

²³ Cfr. doc. 23, allegati 10 e 12.

²⁴ Cfr. circolare del Ministero della Salute del 2 novembre 2017 (doc. 23 sopra citato).

²⁵ Doc. 23.

delle Seychelles²⁶ è rilevato che il numero complessivo di casi di peste accertati risultavano pari a 2348; in tale comunicato è altresì evidenziato che le Autorità malgascse hanno ufficialmente annunciato un contenimento della peste nelle aree urbane evidenziando al contempo che altri casi di peste risultavano comunque previsti fino al mese di aprile 2018 tenuto conto della natura endemica della peste in Madagascar e considerato in particolare il periodo “stagionale” della peste compreso tra il mese di settembre e quello di aprile.²⁷

24. Dalle informazioni trasmesse da COSTA CROCIERE emerge come nel dicembre 2017 fosse in vigore nella Repubblica di Mauritius un protocollo restrittivo in relazione allo sbarco di passeggeri provenienti dal Madagascar; in particolare dalla documentazione in atti²⁸ emerge che alla data del 2 dicembre 2017 era in vigore il protocollo restrittivo in base al quale specifici e stringenti controlli sanitari venivano effettuati sui passeggeri provenienti dal Madagascar²⁹.

25. In data 11 dicembre 2017 in un comunicato delle Autorità mauriziane venivano inoltre confermate restrizioni all’accesso di passeggeri provenienti dal Madagascar nella Repubblica di Mauritius, prevedendo controlli sanitari per ciascun passeggero sbarcato e un complesso protocollo da adottare qualora episodi sospetti di febbre fossero stati identificati³⁰.

2.3 I pacchetti viaggio oggetto di valutazione

26. Nel periodo dal 10 novembre 2015³¹ sino alla data del 22 dicembre 2017³² COSTA CROCIERE ha promosso e venduto due crociere, comprensive di alcune tappe in Madagascar. Dalla documentazione in atti³³

²⁶ Le isole Seychelles costituiscono una tappa precedente allo scalo in Madagascar nel programma delle due crociere interessate dal procedimento in oggetto.

²⁷ Cfr. doc. 35, allegato 2 il Ministry of Health delle Seychelles riportava che le Autorità Malgascse affermavano, in particolare, “*the containment of the acute urban pneumonic plague outbreak. However, because plague is endemic in Madagascar and as the plague season lasts from September to April, more cases of bubonic and sporadic pneumonic plague are expected to be reported until April 2018*”.

²⁸ Cfr. doc. 35 allegato 4, scambio di e-mail, e allegato 6 contenente il protocollo restrittivo descritto dalle Autorità sanitarie Mauriziane del 20 novembre 2017, in cui è rilevato in particolare quanto segue: “*in case the passenger has left Madagascar less than seven days prior to its embarkation in Reunion Island, he will be screened first on arrival of the ship at Port Luis harbor and if found to be suffering from fever, the protocol will apply as stated in our previous correspondence on this issue. In case he is found to be well, he and other passengers will be allowed to disembark with a close vigilance on him particularly during the next 24 to 36 hours that he will be ashore in Mauritius*”.

²⁹ Cfr. doc. 35, allegato 6.

³⁰ Cfr. doc. 36.

³¹ Cfr. doc. 22.

³² Cfr. doc. 13.

³³ Cfr. doc. 35.

emerge che nel solo mese di ottobre 2017, COSTA CROCIERE ha ricevuto più di duecentocinquanta richieste di informazioni relative all'epidemia di peste in Madagascar.

a) Crociera con partenza il 28 ottobre 2017, denominata “neoRiviera”

27. Dalle informazioni trasmesse dal professionista in data 19 marzo 2019³⁴ e 2 maggio 2019³⁵ è emerso che COSTA CROCIERE S.p.A. ha organizzato e venduto una crociera della durata di quattordici giorni con la nave denominata “neoRiviera” (di seguito, denominata crociera “Neoriviera”) con partenza in data 28 ottobre 2017 da Port Louis (Mauritius) e con tre tappe intermedie originariamente previste in Madagascar (nelle località di Nosy-Be, Diego Suarez e Tamatave).

28. Tale crociera veniva venduta da COSTA CROCIERE anche durante tutto il mese di ottobre 2017 senza fornire informazioni, prima della partenza, ai consumatori in merito all'epidemia di peste diffusasi in Madagascar a decorrere dall'agosto 2017, nonché alle misure di protezione necessarie e all'elevata possibilità che tale situazione causasse una modifica rilevante del viaggio.

Sulla base delle informazioni fornite da Costa Crociere, dalla vendita di tale crociera a circa 1228 consumatori sono stati conseguiti ricavi complessivi pari a 2.337.323 euro. In dettaglio, i relativi contratti sono stati stipulati dal 10 novembre 2015 al 6 novembre 2017. Successivamente al 29 settembre 2017 (data di diffusione del comunicato del Ministero della Salute che riportava ufficialmente le prime raccomandazioni dell'OMS sull'epidemia della peste) i contratti conclusi da COSTA CROCIERE risultano pari a 38, di cui l'ultimo concluso il 6 novembre 2017, per un totale di 77 passeggeri. A decorrere dal 12 ottobre 2017 (data di diffusione del comunicato sull'epidemia della peste da parte delle Autorità Mauriziane),³⁶ i contratti conclusi da COSTA CROCIERE sono risultati pari a 9³⁷.

29. Dagli atti emerge altresì che COSTA CROCIERE S.p.A. soltanto il giorno dopo la partenza ha informato i consumatori stessi sulla necessità di variare l'iter di viaggio originariamente previsto e, in particolare, che sarebbe stata eliminata la prima tappa in Madagascar.

³⁴ Cfr. doc. 22.

³⁵ Cfr. doc. 35.

³⁶ In sede di prenotazione è stato pagato un prezzo per passeggero inclusivo di un importo relativo a: prezzo crociera, eventuale aereo, eventuale transfer, eventuale assicurazione e servizi speciali.

³⁷ Cfr. doc. 22, allegato n.1.

Inoltre, solo dopo tre giorni dalla partenza, il professionista avrebbe informato i passeggeri a bordo della nave di un ulteriore aggiornamento dell'*iter* di viaggio, comunicando che la crociera in questione non prevedeva più alcuno sbarco in tale isola. La modifica dell'*iter* di viaggio ha peraltro implicato più giorni di navigazione rispetto a quelli originariamente previsti senza alcuno sbarco a terra, causando disagi ai consumatori a bordo in termini di scarsa assistenza³⁸.

30. In relazione alla modifica dell'itinerario originariamente previsto di tale crociera, il professionista si è poi limitato ad offrire 150 euro a persona di credito da spendere a bordo della nave per ogni ospite adulto a cabina, misura economica ritenuta non congrua in relazione al danno subito³⁹, al punto da aver indotto alcuni passeggeri a bordo, come riferito in un comunicato di COSTA CROCIERE S.p.A. del 15 novembre 2017, a manifestazioni di disapprovazione⁴⁰.

b) Crociera con partenza il 23 dicembre 2017, denominata “Paradisi sul mare”

31. Nonostante la notorietà della situazione di emergenza in Madagascar⁴¹, dalla documentazione in atti⁴² è emerso che COSTA CROCIERE ha promosso e venduto durante tutto il mese di novembre e dicembre 2017 (le ultime prenotazioni risalgono al 22 dicembre 2017),⁴³ anche un'altra crociera, denominata “Paradisi sul mare”, con partenza prevista in data 23 dicembre 2017, avente un itinerario comprensivo di tre tappe intermedie in Madagascar (Nosy-Be, Diego Suarez e Tamatave). Il tour prevedeva il seguente itinerario di viaggio: partenza a Port-Louis-Mauritius, Seychelles, Madagascar, Réunion, Mauritius come destinazione finale⁴⁴.

³⁸ Cfr. doc. 15 e allegati.

³⁹ Cfr. doc. 15 del fascicolo istruttorio.

⁴⁰ Cfr. doc. 15 sopra cit.: nel comunicato di Costa Crociere S.p.a. del 15 novembre 2017, pubblicato su internet, si legge: “Costa Crociere comprende la disapprovazione dei passeggeri che attendevano con impazienza tutti gli scali dell'itinerario di Costa neoRiviera e si rammarica per l'epidemia che attualmente si sta propagando in Madagascar. [...] Recentemente e poche ore prima della distribuzione del comunicato ai passeggeri a bordo, (la compagnia ndr.) ha incontrato le autorità sanitarie delle Mauritius per discutere dell'epidemia di peste nel Madagascar [...] Le autorità sanitarie delle Mauritius hanno espresso serie preoccupazioni riguardo alla situazione in Madagascar e il rischio derivante dalla diffusione dell'epidemia alle Mauritius e nelle zone circostanti”.

⁴¹ Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio.

⁴² Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio.

⁴³ Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio, sopra cit..

⁴⁴ Cfr. doc. 3, allegato 2, Catalogo Costa Crociere pag. 65, descrizione dell'itinerario: partenza dall'Italia, 1 giorno Port Louis – Mauritius, 2 giorni navigazione, tre giorni Seychelles, 1 giorno navigazione, due giorni Madagascar, un giorno navigazione, un giorno Madagascar, due giorni Réunion, due giorni Port Louis – Mauritius.

32. Quest'ultima crociera, in particolare, è stata reclamizzata sul sito web *www.costa.it*, nonché sul Catalogo di COSTA CROCIERE edizione agosto 2017. La pubblicità sul sito internet è stata diffusa a decorrere da fine marzo 2016 ed è terminata a dicembre 2017; la pubblicità sul Catalogo è iniziata a giugno 2016 e si è conclusa a dicembre 2017⁴⁵.

33. COSTA CROCIERE S.p.A. ha venduto tale crociera a un totale di 1362 passeggeri, conseguendo ricavi complessivi pari a 2.966.418 euro⁴⁶; successivamente al 29 settembre 2017, data di diffusione del primo comunicato del Ministero della Salute sulla diffusione della peste sopra citato, sono stati conclusi 191 contratti, per un numero complessivo di 469 passeggeri⁴⁷.

34. L'attività di promozione e vendita della crociera in esame, pertanto, non è stata interrotta neanche quando, nell'ottobre 2017, le notizie allarmanti in merito all'epidemia di peste in Madagascar erano note a COSTA CROCIERE in virtù dell'altra crociera "*Neoriviera*"⁴⁸.

35. Nonostante tali richieste, non veniva divulgata alcuna informazione al riguardo in fase di promozione della crociera "*Paradisi sul Mare*" sul sito web *www.costa.it*, né contestualmente all'acquisto della medesima crociera da parte dei consumatori⁴⁹, fino al 13 dicembre 2017, a ridosso della partenza prevista.

36. COSTA CROCIERE S.p.A., infatti, comunicava a tutte le agenzie di viaggio ed a MONDINTERO S.r.l. solo in data 13 dicembre 2017⁵⁰ una modifica dell'*iter* di viaggio, consistente nella cancellazione delle tappe intermedie in Madagascar con ampliamento dei giorni di navigazione, motivandolo in ragione dell'emergenza in Madagascar.

37. MONDINTERO S.r.l., a sua volta, ha comunicato ai consumatori tale modifica dell'itinerario di viaggio sempre in data 13 dicembre 2017, trasferendo via *e-mail* il testo del breve comunicato, reso in proposito da COSTA CROCIERE S.p.A. alle agenzie di viaggio, concernente la modifica dell'*iter* di viaggio connessa all'epidemia di peste in Madagascar. In tale comunicato si legge, in particolare, "*Gentile Agente, Desideriamo fornirti un aggiornamento in merito all'itinerario della crociera in oggetto in seguito ai*

⁴⁵ Cfr. doc. 13, Informazioni fornite da Costa Crociere...

⁴⁶ Cfr. doc. 13, allegato 3.

⁴⁷ Cfr. doc. 13, allegato 3.

⁴⁸ Cfr. doc. 15, allegato n. 3, Comunicato Costa Crociere del 15 novembre 2017; circolare del 29 settembre 2017, con cui il Ministero della Sanità dava notizia dell'epidemia in corso trasmettendo le raccomandazioni dell'OMS in qualità di "consigli ai viaggiatori", doc. n. 14 e doc. n. 23, nonché della comunicazione del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale del 3 ottobre 2017, doc. n. 14.

⁴⁹ Cfr. Segnalazione dei consumatori con allegata documentazione, doc. 15.

⁵⁰ Cfr. doc. 7.

recenti sviluppi riportati dall’Autorità Sanitaria [...] considerando la situazione sanitaria locale, l’esito degli ultimi incontri con le Autorità Sanitarie competenti e gli Avvisi di Viaggio da loro emessi, abbiamo deciso di modificare l’itinerario della crociera in partenza da Port Luis, Mauritius, poiché non sono garantite le condizioni sanitarie di base in Madagascar”(....) Per permettere ai vostri clienti di godere della loro esperienza a bordo di [.....], offriremo loro Euro 150 di credito di bordo (per ogni ospite adulto, massimo due ospiti per cabina) (...). Inoltre, oltre a quanto sopra, riconosceremo ai tuoi Clienti uno sconto del 30% (applicabile solo al prezzo delle crociere) da utilizzare per una futura Crociera con partenza entro il 31/12/2018 (Giro del Mondo e singole tratte escluse” (...))⁵¹.

38. Dalle informazioni trasmesse dal professionista emerge, inoltre, che COSTA CROCIERE S.p.A. avrebbe ricevuto complessivamente 96 reclami concernenti tale crociera, di cui 8 relativi all’*iter* di viaggio⁵². A questi ultimi vanno aggiunti i reclami dei 15 segnalanti che hanno lamentato la violazione dei loro diritti in relazione alla modifica dell’*iter* di viaggio⁵³, cui COSTA CROCIERE ha risposto negando qualsiasi responsabilità e rigettando la loro richiesta di risarcimento danni⁵⁴.

Al riguardo, COSTA CROCIERE ha trasmesso anche una tabella contenente la lista dei reclami relativi alla crociera “*Paradisi Sul Mare*”, contenente la relativa data di ricezione, la data in cui il professionista ha dato riscontro al reclamo e la data di chiusura della procedura⁵⁵, ma non l’esito del reclamo.

In relazione al diritto di recesso, COSTA CROCIERE ha trasmesso un elenco in cui è indicato il nominativo di 11 passeggeri che, secondo quanto dichiarato dalla stessa COSTA CROCIERE, avrebbero esercitato il diritto di recesso dal 14 dicembre 2017 al 19 dicembre 2017⁵⁶.

⁵¹ Cfr. doc. 3 del fascicolo istruttorio, allegato 3: nella stessa comunicazione veniva indicato la modifica dell’itinerario come di seguito specificato: 23 e 24 dicembre Port Louis – Mauritius, 25 e 26 dicembre navigazione, 27, 28 e 29 Seychelles, 30 e 31 dicembre e 1 gennaio navigazione; 2,3 e 4 gennaio Réunion, 5 e 6 gennaio Port Louis – Mauritius.

⁵² Cfr. doc. 13.

⁵³ Cfr. doc. 15.

⁵⁴ Cfr. doc 15, allegato n. 6 (risposta di Costa Crociere del 7 marzo 2018).

⁵⁵ Cfr. doc. 35, allegato 10.

⁵⁶ Cfr. doc. 35, allegato 8.

3. Le argomentazioni delle Parti

I professionisti

a) COSTA CROCIERE

39. COSTA CROCIERE ha sostenuto che la condotta da esso posta in essere non potrebbe essere considerata una pratica commerciale scorretta e, in particolare, che non avrebbe omesso alcuna informazione rilevante in fase precontrattuale né condizionato indebitamente le scelte dei consumatori in fase post-contrattuale.

40. In particolare, quanto alla presunta condotta ingannevole posta in essere in fase precontrattuale, Costa Crociere ha contestato l'esistenza di un obbligo di informare i consumatori circa la situazione di emergenza sanitaria in Madagascar, richiamando al riguardo, oltre all'asserita notorietà della notizia, la previsione delle proprie condizioni contrattuali (punto 2.14) secondo cui spetterebbe al consumatore l'onere di raccogliere informazioni su eventuali rischi sanitari.

41. Inoltre, ha rilevato che, con riferimento alla crociera con partenza del 28 ottobre 2017, le informazioni sulla diffusione dell'epidemia sono state comunicate dalle Autorità locali a decorrere dall'11 ottobre 2017, in un periodo a ridosso della partenza e che, pertanto, un'eventuale addebito dell'omissione informativa ingannevole potrebbe, se mai, riferirsi esclusivamente alla successiva crociera con partenza del 23 dicembre 2017; inoltre, ha rilevato che solo nove contratti per l'acquisto di tale crociera sono stati stipulati successivamente alla data dell'11 ottobre 2017.

42. Con riguardo alla crociera con partenza del 23 dicembre 2017 COSTA CROCIERE ha sottolineato la contraddittorietà delle informazioni rilasciate dalle Autorità locali in merito all'evoluzione dell'epidemia della peste in Madagascar nei mesi di novembre e dicembre 2017, che avrebbe causato un contesto di incertezza tale per cui non sembra possa essere addebitata al professionista un'omissione informativa.

43. Il professionista ha negato, inoltre, che la condotta da esso adottata possa essere ritenuta aggressiva in quanto, da un lato, le variazioni del programma di viaggio non sarebbero state intempestive e, dall'altro, avrebbe rispettato l'art. 41 comma 4 del codice del turismo all'epoca vigente, sicché non vi sarebbe stata alcuna violazione dei diritti dei consumatori.

44. In particolare, quanto alla crociera del 28 ottobre 2017 il professionista ha sottolineato che non vi sarebbe stata alcuna variazione intempestiva del

programma in quanto le comunicazioni ufficiali da parte delle Autorità locali sarebbero pervenute solo il 12 ottobre 2017. Inoltre, avrebbe fornito la propria assistenza ai clienti nel corso della crociera ed, in virtù dell'applicabilità dell'art. 41 comma 4 del codice del turismo all'epoca vigente, avrebbe offerto ai consumatori acquirenti una riduzione del prezzo della crociera pari a 150 euro, quale forma di rimborso tra le prestazioni pattuite e quelle fornite. Seppure si volesse contestare il *quantum* e la modalità del rimborso, pertanto, non sarebbero stati ostacolati i diritti dei consumatori, fermo restando, infatti, il loro diritto a richiedere, in sede civile, un risarcimento dei danni subiti.

45. Quanto alla crociera con partenza il 23 dicembre 2017 il professionista ha sostenuto che anche in tal caso la comunicazione della variazione non sarebbe stata intempestiva in quanto non avrebbe avuto informazioni certe fino a dicembre 2017. Inoltre, ai sensi dell'art. 41 del codice del turismo all'epoca vigente (e della coerente previsione di cui ai paragrafi 5.1. e 5.2 delle proprie condizioni generali di contratto), non sussisterebbe un obbligo del professionista di fornire una comunicazione agli acquirenti circa il diritto di poter recedere dal contratto, in quanto il diritto di recesso verrebbe garantito al consumatore qualora non accetti la modifica di uno o più elementi del contratto. Anche in tal caso, l'art. 41 del Codice del Turismo sarebbe stato rispettato in quanto undici passeggeri avrebbero esercitato il diritto di recesso senza l'applicazione di alcuna penale. Il professionista ha sostenuto, inoltre, che la somma di 150 euro riconosciuta a ciascun passeggero per l'intervenuta modifica del viaggio rappresenterebbe una congrua diminuzione del prezzo accordata dalla società in seguito all'esercizio del diritto di variazione dell'iter di viaggio; tale somma sarebbe stata trasferita ai passeggeri nella forma di *bonus* da spendere a bordo della nave. Pertanto, seppure si volesse contestare il *quantum* e la modalità del rimborso, non sarebbero stati ostacolati i diritti dei consumatori, fermo restando, infatti, il loro diritto a richiedere, in sede civile, un risarcimento dei danni subiti.

46. COSTA CROCIERE, più in generale, ha negato, infine, la riconducibilità della condotta ad esso imputata alla nozione di "aggressività" prevista dall'art. 24 del Codice del Consumo, sostenendo che il tratto peculiare, non ravvisabile nel caso di specie, sarebbe rappresentato dalla posizione di preminenza che sfocia in una pressione precontrattuale o contrattuale.

47. Il professionista, infine, ha contestato la durata dell'infrazione sostenendo di aver dato riscontro ai reclami dei consumatori.

b) *MONDINTERO*

48. Il professionista ha affermato di non avere alcuna responsabilità in ordine alla condotta oggetto di contestazione, ed, in particolare, di non aver svolto alcun ruolo in relazione alla crociera “*neoRiviera*”, con partenza del 28 ottobre 2017. In relazione alla crociera del 23 dicembre 2017 “*Paradisi sul mare*” il professionista ha rilevato di aver svolto un ruolo di mera intermediazione.

49. Ha sostenuto, inoltre, di essere rimasto del tutto estraneo all'emergenza sanitaria relativa alla diffusione della peste in Madagascar, non avendo mai ricevuto alcuna comunicazione in merito alla decisione assunta dalle Autorità delle Isole Mauritius di negare l'accesso delle navi provenienti dal Madagascar.

Il professionista ha osservato, infine, di aver provveduto a trasmettere la comunicazione in merito alla modifica dell'*iter* di viaggio ai consumatori segnalanti in data 13 dicembre 2017 appena ricevuta da COSTA CROCIERE, rilevando al contempo che il dovere di comunicare espressamente il diritto di recesso incombeva a COSTA CROCIERE⁵⁷.

I consumatori segnalanti

50. Nel corso del procedimento i consumatori hanno sostenuto l'illiceità della condotta dei professionisti sulla base delle argomentazioni di seguito esposte.

In particolare i consumatori hanno segnalato la condotta di COSTA CROCIERE consistente nell'aver realizzato la crociera con partenza il 23 dicembre 2017, comprensiva di tre tappe intermedie in Madagascar pur essendo consapevoli sin dall'ottobre 2017 dell'impossibilità, per gli acquirenti, di effettuare tali scali intermedi sull'isola per via dell'emergenza sanitaria connessa alla diffusione dell'epidemia della peste. I segnalanti sottolineano di aver ricevuto la comunicazione della cancellazione delle tappe in Madagascar appena dieci giorni prima della partenza, ossia in data 13 dicembre 2017, senza ricevere alcuna comunicazione in merito alla possibilità di recesso.

I segnalanti hanno inoltre sottolineato di aver subito pregiudizi di natura patrimoniale avendo acquistato tale crociera versandone integralmente il prezzo, e di natura non patrimoniale, per un danno da “vacanza rovinata”, a

⁵⁷ Cfr. doc. 36 del fascicolo istruttorio.

causa della condotta di COSTA CROCIERE che ha modificato, a ridosso della partenza, le rotte espressamente scelte, cancellando le tappe e le connesse escursioni in Madagascar con una conseguente protratta, prolungata e indesiderata permanenza in alto mare.

51. Con riguardo alla crociera con partenza del 28 ottobre 2017 richiamano con documentazione specifica⁵⁸ le proteste di numerosi consumatori in relazione a disagi subiti a bordo e all'offerta del professionista di 150 euro a persona di credito da spendere a bordo della nave.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

52. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente procedimento è stata diffusa, tra l'altro, tramite internet, in data 7 maggio 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 28 maggio 2019 la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che: (i) internet è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento; (ii) nel 2018 la quota di famiglie che accedono a internet da casa è stata pari al 73,7% e che la percentuale dei soggetti che acquistano *on-line* è stata del 55,9%.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rileva altresì, con specifico riferimento al caso in esame, che il consumatore, consultato il sito *web* "*www.costa.it*" in conseguenza delle informazioni presenti sul sito *de quo* relative alla crociera "*Paradisi sul mare*" avrebbe potuto procedere all'acquisto della crociera stessa, sviluppando in tal modo, in concreto, la piena potenzialità della comunicazione *on line*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il quadro normativo

53. Nella fattispecie in esame risulta applicabile la disciplina dei contratti in

⁵⁸ Cfr. doc. 15 e doc. 23.

materia di pacchetti turistici contemplata dal Decreto Legislativo del 23 maggio 2011, n.79 (c.d. *Codice del Turismo*) al Titolo VI, Capo I, artt. 32-51, dedicati ai “*Contratti del turismo organizzato*”, vigente al tempo in cui le crociere oggetto di accertamento sono state commercializzate da COSTA CROCIERE.

54. Al riguardo si ricorda che detta disciplina, precedentemente contenuta nel Codice del Consumo (artt. 82-100 ss., parte III, titolo IV, Capo II “*Servizi turistici*”, abrogati dall’art.3 lettera *m*) dello stesso Decreto n. 79/2011), riproduce, salvo minori modifiche, le disposizioni del Decreto Legislativo n. 111 del 1995, adottato in attuazione della Direttiva 90/314/CEE, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti <<*tutto compreso*>>⁵⁹.

55. Nella disciplina in esame il fulcro della tutela del consumatore consiste nell’obbligo, in capo al professionista, di fornire informazioni preliminari alla conclusione del contratto che siano veritiere e che non subiscano modifiche, in linea di principio, per la durata del rapporto contrattuale. In sostanza il principio a tutela del consumatore consiste nell’immodificabilità e chiarezza delle condizioni contrattuali previste prima della partenza, salvo diversa pattuizione tra le parti.

56. Sotto il profilo informativo, l’art. 37 del Codice del Turismo all’epoca vigente prevedeva come nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto l’intermediario o l’organizzatore forniscano per iscritto informazioni di carattere generale in merito alle condizioni applicabili in materia di passaporto e visto, nonché in relazione a “*gli obblighi sanitari e le relative formalità per l’effettuazione del viaggio e del soggiorno*”.

57. Quanto al potere unilaterale di modifica delle condizioni contrattuali prima della partenza (c.d. “*jus variandi*”), l’art. 4, comma 5 della Direttiva 90/314/CEE⁶⁰ stabilisce che qualora l’organizzatore sia costretto a modificare in maniera significativa “*un elemento essenziale del contratto quale il prezzo, deve notificarlo al più presto al consumatore per permettergli di prendere le appropriate decisioni, in particolare: - recedere dal contratto senza pagamento di penali, - oppure accettare una clausola aggiuntiva al contratto la quale precisi le modifiche apportate e la loro*

⁵⁹ Si ricorda che la disciplina al tempo vigente è stata da ultimo modificata dal Decreto Legislativo del 21 maggio 2018 n. 62 il quale, in attuazione della Direttiva UE 2015/2302 del 25 novembre 2015 del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati (che ha abrogato la precedente direttiva 90/314/CEE), ha ampliato le garanzie a tutela del viaggiatore.

⁶⁰ Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, sopra citata.

incidenza sul prezzo.”. Il medesimo articolo, al comma 7, dispone che nel caso in cui dopo la partenza una parte dei servizi contemplati dal contratto non sia fornita al consumatore, oppure l’organizzatore si rende conto di non essere in grado di fornirla, “l’organizzatore predispone soluzioni alternative senza supplemento di prezzo a carico del consumatore affinché il servizio tutto compreso possa continuare ed eventualmente risarcire il consumatore nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o se il consumatore non l’accetta per validi motivi, l’organizzatore, ove necessario, fornisce senza supplemento al consumatore un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto e, ove indicato, lo risarcisce”.

58. L’art. 41 del Codice del Turismo all’epoca vigente, in merito a tale potere unilaterale di modifica delle condizioni contrattuali, prevede quanto segue: *“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, ai sensi dell’art. 40”.* Secondo l’orientamento interpretativo accolto dall’Autorità in alcuni precedenti casi, la disciplina in esame conferisce al professionista un *ius variandi* che concerne esclusivamente l’ipotesi di *“sopravvenienza di circostanza eccezionali o comunque di difficoltà oggettive che il professionista non avrebbe potuto evitare anche se avesse adottato tutte le misure idonee ad assicurare una adeguata organizzazione e programmazione”*⁶¹. Al secondo comma dell’art. 41 del suddetto Codice del Turismo è specificato che *“ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto dall’art. 42”.* Lo stesso articolo 41 stabilisce al terzo comma che il turista è tenuto a comunicare *“la sua scelta entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l’avviso indicato al secondo comma”.*

59. In coerenza con quanto previsto dalla Direttiva 90/134/CEE, dalla disciplina in esame si evince, dunque, che grava sul professionista un obbligo di avvisare con tempestività (*“immediato avviso”*) il turista circa la modifica del contratto e le relative variazioni del prezzo, informandolo espressamente della possibilità di accettare tale modifica, ovvero recedere, senza penali. L’avviso in esame è essenziale affinché il consumatore possa consapevolmente scegliere tra le due opzioni e, conseguentemente,

⁶¹ Cfr. Sentenza del Tar del Lazio, del 14 marzo 2011, n. 2267 – PS4912-Phone and Go. In tema di modifica del programma di viaggio vedi anche la sentenza del Consiglio di Stato, del 19 gennaio 2012, n. 209- PS853 – Bluvacanze.

informare il professionista circa la propria “scelta”, secondo le modalità stabilite dall’art. 41, comma 3.

60. Qualora dopo la partenza una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, il medesimo art. 41 al comma 4 stabilisce che *“l’organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest’ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno”*.

61. L’art. 42 disciplina i diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio stabilendo, in particolare, che nel caso in cui il turista receda dal contratto (o il pacchetto turistico venga 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 di prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di denaro già corrisposta”*. Al comma successivo la medesima disposizione stabilisce che *“nei casi previsti dal comma 1 il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto”*.

62. L’art. 43 del Codice del Turismo chiarisce, inoltre, che *“fermo restando gli obblighi previsti dall’articolo 42 in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l’organizzatore e l’intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati”*.

L’illiceità della pratica

Premessa

63. La condotta sopra descritta appare integrare una pratica commerciale scorretta consistente nel non aver garantito ai consumatori il loro diritto ad essere prontamente informati circa le condizioni di viaggio e nell’aver ostacolato l’esercizio dei diritti loro spettanti ai sensi del Codice del Turismo, in occasione della promozione e organizzazione delle crociere

“*NeoRiviera*” e “*Paradisi sul mare*”.

64. La pratica risulta connotata da una pluralità di comportamenti scorretti, posti in essere quantomeno dalla fine del settembre del 2017 (data di divulgazione del comunicato del Ministero della Salute⁶²) consistenti, da un lato, i) nell’ingannevolezza delle informazioni trasmesse ai consumatori in fase precontrattuale sull’*iter* di viaggio e sui rischi sulla salute connessi all’emergenza verificatasi in Madagascar e, dall’altro, ii) nell’aggressività della condotta posta in essere nella fase post-contrattuale con riferimento alle modalità di modifica dell’*iter* di viaggio delle due crociere.

65. Sotto il primo profilo, va rilevato che è stata omessa una tempestiva informazione sullo stato di emergenza sanitaria in Madagascar in fase precontrattuale e sulle necessarie variazioni del programma di viaggio, inducendo in tal modo i consumatori ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso circa l’acquisto delle crociere in esame.

66. Quanto al secondo profilo, la condotta realizzata nella fase post vendita è caratterizzata dall’indebito condizionamento delle scelte dei consumatori, in particolare quelle relative all’esercizio dei loro diritti contrattuali di cui agli artt. 41, 42 e 43 del Codice del Consumo.

Sub a) Omesse informazioni in fase precontrattuale

67. In dettaglio, le evidenze raccolte provano che COSTA CROCIERE ha continuato a pubblicizzare e a vendere le crociere “*NeoRiviera*” e “*Paradisi sul mare*”, comprensive di tappe in Madagascar, anche dopo il 29 settembre 2017, ovvero a seguito della diffusione di comunicati di emergenza sanitaria da parte del Ministero della Sanità, senza avvertire i consumatori delle condizioni in cui si trovava quel paese e dei rischi di una possibile variazione del programma di viaggio.

68. Tale condotta configura un’omissione informativa rilevante ai sensi dell’art. 22 del Codice del Consumo, idonea ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

Non risulta accoglibile la tesi difensiva di Costa Crociere secondo cui non avrebbe avuto il dovere di informare i consumatori circa la situazione di emergenza in Madagascar. Infatti, come confermato anche dalla giurisprudenza amministrativa, dette informazioni sono essenziali ai fini di una scelta consapevole da parte dei consumatori in ordine all’effettuazione

⁶² Cfr. doc. 23, allegato 10.

del viaggio, sicché è indubbio che la divulgazione delle informazioni sulle condizioni sanitarie e di sicurezza nel paese di destinazione rientra nei doveri di diligenza del professionista, atteso che il consumatore medio si rivolge ad un *tour operator* professionista “*proprio per organizzare meglio il proprio viaggio*”, ossia anche al fine di risolvere eventuali problemi organizzativi e informativi precedenti al viaggio stesso “*ai fini della resa della prestazione contrattuale*”⁶³.

69. Nella fattispecie in esame, pertanto, tenuto conto anche della provenienza istituzionale dei comunicati, COSTA CROCIERE, quantomeno sin dalla fine del settembre 2017, avrebbe dovuto porre in essere tutti gli accorgimenti necessari al fine di rendere i consumatori edotti, sin dal primo contatto e contestualmente alla presentazione dell’offerta stessa, della situazione di rischio sanitario esistente nei paesi oggetto delle mete turistiche pubblicizzate.

70. Privo di pregio appare altresì l’argomento utilizzato da Costa Crociere secondo cui la notorietà del fatto e la previsione contenuta nelle Condizioni generali di contratto⁶⁴ al punto 2.14 - che onerava il consumatore dell’obbligo di informarsi sulle condizioni sanitarie e di sicurezza - l’avrebbero esonerato dall’obbligo informativo in esame. In realtà, né la presunta notorietà del fatto, né la citata previsione contrattuale rilevano al fine di escludere la responsabilità informativa di cui si discute, secondo anche quanto espressamente previsto dall’art. 37 del Codice del Turismo, al tempo vigente. Pertanto, Costa Crociere, quantomeno sin dal 29 settembre 2017, in virtù della propria posizione di organizzatore e della maggiore facilitazione nell’accesso alle informazioni, avrebbe dovuto divulgare anche sul proprio sito le informazioni circa la situazione di emergenza in Madagascar.

71. Inoltre, deve legittimamente ritenersi che la clausola 2.14 evocata dal professionista richieda al consumatore di informarsi sulle condizioni sanitarie e di sicurezza del luogo di sbarco della crociera.

All’opposto, quando le condizioni sanitarie del luogo sono tali da rendere altamente probabile la modifica dell’*iter* di viaggio (circostanza che il consumatore non può, chiaramente, prevedere autonomamente), ricade sul professionista il dovere di informare i consumatori, al fine di assicurare loro una piena libertà di scelta economica o il diritto di recesso (ove abbiano già

⁶³ Cfr. Sentenza Tar Lazio, 4 agosto 2015, n. 10668, confermata da sentenza Consiglio di Stato, 30 aprile 2019, n. 2818- I viaggi di Atlantide- Vacanze in Egitto; nello stesso senso, vedi anche Consiglio di Stato, 18 luglio 2017, n. 3546, Eden Viaggio- Vacanze in Egitto.

⁶⁴ Doc. 3, allegato 1: Condizioni generali di contratto applicate nel periodo in esame.

stipulato il contratto in precedenza).

Pertanto, nel caso di specie potrebbe al più trovare applicazione la clausola 5 delle Condizioni generali di contratto, per cui è l'Organizzatore ad avere l'onere di avvisare il Passeggero qualora vi sia la necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto.

72. L'argomento di COSTA CROCIERE secondo cui le prime notizie diffuse dalle autorità locali risalirebbero all'11 ottobre 2017, va disatteso posto che una chiara e dettagliata informativa sul diffondersi della peste in Madagascar e sui rischi connessi alla salute era contenuta già in una prima circolare del Ministero della Salute del 29 settembre 2017, diffusa su internet rispettivamente circa un mese prima della partenza della crociera "neoRiviera", e circa tre mesi prima della crociera "Paradisi sul mare". COSTA CROCIERE ha avuto, pertanto, un considerevole lasso di tempo per informare i consumatori acquirenti in relazione ad entrambe le crociere.

73. Né le informazioni sanitarie sull'evoluzione dell'epidemia potevano essere considerate "rassicuranti", come sostenuto da Costa Crociere. Infatti, pur a fronte di notizie diffuse da alcune Autorità locali circa un *trend* decrescente dell'epidemia⁶⁵, gli aggiornamenti del Ministero della Salute pubblicati a fine ottobre ed a novembre 2017⁶⁶ sottolineavano la gravità della situazione, l'importanza per i viaggiatori internazionali diretti verso aree endemiche di "essere informati[...]" e riportavano anche le specifiche restrizioni previste dalle Autorità locali per le navi che avessero fatto scalo in Madagascar⁶⁷.

74. La condotta di COSTA CROCIERE costituisce dunque un'omissione rilevante ai sensi dell'articolo 22 del Codice del Consumo, idonea ad indurre in errore i consumatori circa le caratteristiche e la convenienza economica delle crociere e ad ostacolare la possibilità di assumere una decisione consapevole in ordine all'acquisto. Al riguardo, infatti, dopo il 29 settembre 2017, considerata la prima data utile per rendere un'adeguata informativa ai potenziali acquirenti, è proseguita la vendita delle crociere in questione: per "neoRiviera" sono stati conclusi 38 contratti per un totale di 77 passeggeri⁶⁸; per "Paradisi sul mare" sono stati conclusi 191 contratti per complessivi 469

⁶⁵ Cfr. doc. 35.

⁶⁶ Cfr. doc. 23, allegato 12, la circolare del Ministero della Salute del novembre 2017 riportava le raccomandazioni dell'OMS precisando in particolare che "l'OMS prevede che saranno segnalati ulteriori casi di peste dal Madagascar fino al termine della tipica stagione pestosa ad aprile 2018 [...] In base alle informazioni disponibili e alle misure di risposta implementate sinora, l'OMS considera che il rischio di potenziale ulteriore diffusione dell'epidemia di peste a livello nazionale rimane elevato".

⁶⁷ Cfr. doc. 35, allegato n.6.

⁶⁸ Doc. n. 22, allegato n. 1.

passaggeri⁶⁹.

Sub b) Ostacolo ai diritti dei consumatori connessi alla variazione del programma di viaggio

75. La condotta realizzata nella fase post vendita è costituita dalla intempestiva comunicazione ai viaggiatori della variazione dell'*iter* di viaggio delle due crociere, realizzata con modalità tali da configurare la frapposizione di ostacoli all'esercizio dei loro diritti contrattuali, tra cui il diritto di recesso, idonea a realizzare un indebito condizionamento delle scelte dei consumatori.

76. È necessario precisare che, nel caso in esame, non viene contestata in sé la variazione del programma di viaggio (che risulta giustificata dalla situazione di emergenza in Madagascar), ma la modalità e la tempistica con cui è stata comunicata detta variazione, che hanno ostacolato di fatto la facoltà di scelta dei consumatori, i quali avrebbero avuto il diritto di scegliere se recedere dal contratto o usufruire della crociera senza le previste tappe in Madagascar, in questo caso con una congrua riduzione del prezzo.

Dalle risultanze istruttorie emerge che Costa Crociere, nonostante la notorietà della notizia sul diffondersi della peste in Madagascar sin quantomeno dalla fine di settembre 2017, ha continuato a vendere la crociera "*NeoRiviera*" nel suo programma originario, modificandone l'*iter* con la soppressione delle tappe in Madagascar solo dopo la partenza, avvenuta il 28 ottobre 2017, ed offrendo ai consumatori un bonus di 150 euro da spendere a bordo.

La modifica dell'*iter* di viaggio ha peraltro implicato più giorni di navigazione rispetto a quelli originariamente previsti, causando disagi ai consumatori a bordo⁷⁰ anche a causa della scarsa assistenza durante la prolungata permanenza in mare, nel corso della quale si sono registrate manifestazioni di disapprovazione, secondo quanto riferito in un comunicato di COSTA CROCIERE S.p.A. del 15 novembre 2017⁷¹.

77. Sempre dopo la data del 29 settembre 2017, i professionisti hanno continuato a promuovere e vendere anche la crociera "*Paradisi sul mare*", secondo l'itinerario pubblicizzato. Solo in data 13 dicembre 2017, ovvero dopo ben due mesi dalla notorietà della notizia ed in prossimità della partenza, Costa Crociere ha comunicato ai viaggiatori la modifica del

⁶⁹ Doc. 13, allegato n. 3.

⁷⁰ Cfr. doc. 15.

⁷¹ Doc. doc. 15, allegato 3.

programma di viaggio, specificando che sarebbero state soppresse le tappe intermedie in Madagascar. Tale comunicazione ometteva di indicare i diritti spettanti ai consumatori, quali il diritto di recesso garantito dall'art. 41 del Codice del Turismo, le variazioni di prezzo connesse alla modifica dell'iter di viaggio, il necessario "avviso" circa la facoltà dei consumatori di scegliere tra l'accettazione della modifica o il recesso dal contratto senza penali, nonché il loro dovere di comunicare al professionista la propria "scelta". Il professionista offriva ai clienti al fine di "godere della loro esperienza a bordo" un bonus di 150 euro da spendere a bordo e uno sconto del 30% da utilizzare in una futura crociera di Costa.⁷²

78. Le comunicazioni sulle variazioni del programma delle crociere non sono state poste in essere tempestivamente nel rispetto dei diritti dei consumatori, ossia nell'immediatezza dettata dalle circostanze, in modo da consentire loro di esercitare la scelta se recedere dal contratto o usufruire della crociera con l'iter di viaggio modificato, in questo caso con una congrua riduzione del prezzo.

79. La tempestività delle iniziative assunte, sostenuta dal Professionista nelle proprie difese con riferimento alla crociera "neoRiviera", è smentita dal dato di fatto che le prime notizie sull'epidemia risalgono – come ampiamente illustrato – alla fine di settembre 2017, di tal che il Professionista ha avuto a disposizione circa un mese per agire appropriatamente.

80. Ad ogni buon fine, pur volendo ritenere, come sostenuto da Costa Crociere, che la prima comunicazione utile a consentirle una modifica dell'iter di viaggio fosse quella del 12 ottobre 2017, il Professionista ha comunque avuto a disposizione un ampio margine (sedici giorni) per poter inviare ai passeggeri una idonea comunicazione quantomeno prima della partenza del 28 ottobre 2017.

Ciò è ancora più vero se si considera che lo stesso professionista, in relazione alla seconda crociera, ha inoltrato ai passeggeri la comunicazione di variazione dell'itinerario dieci giorni prima della partenza.

81. Ciò posto, quanto alla seconda crociera del dicembre 2017, la comunicazione di variazione dell'itinerario del 13 dicembre 2017, sebbene comunicata alle parti dieci giorni prima della partenza fissata per il 23 dicembre 2017, deve in ogni caso considerarsi intempestiva, atteso che Costa Crociere era da tempo ben consapevole della situazione di emergenza sanitaria, essendo stata costretta a modificare l'iter di viaggio della precedente crociera a fine ottobre 2017 e avendo avuto cognizione dei

⁷² Cfr. doc. 3, allegato n. 3.

comunicati delle Autorità delle Mauritius del 20 novembre 2017 e dell'11 dicembre 2017, in cui si evidenziava il *“risk of passengers getting infected”* e si confermavano le restrizioni all'accesso sulle isole Mauritius di passeggeri provenienti dal Madagascar⁷³. All'uopo, inoltre, si rileva che, dalla memoria di Costa Crociere del 2 maggio 2019 (cfr., in particolare, all. 4 – *email* interna del 2 dicembre 2017), emerge la consapevolezza del professionista in ordine al perdurare dell'atteggiamento restrittivo adottato dalle Autorità sanitarie mauriziane verso coloro che provenivano dal Madagascar, per cui è da considerarsi ben nota già dagli inizi di dicembre 2017 la necessità di modificare il viaggio.

82. Ad ogni modo, la comunicazione del 13 dicembre 2017 di COSTA CROCIERE⁷⁴ non ha fornito ai consumatori una corretta informazione circa la possibilità di recedere dal contratto senza pagamento di penali, oppure di accettare la variazione del contratto, la variazione dell'iter di viaggio e la relativa incidenza sul prezzo, nonché le modalità con cui effettuare la scelta.

83. COSTA CROCIERE nel sostenere che non avrebbe dovuto informare i consumatori circa il loro diritto a poter recedere dal contratto a fronte della modifica del programma di viaggio in esame non considera quanto prescritto dall'art. 41, commi 1, 2 e 3, codice del Turismo, in coerenza con il disposto dell'art. 4, comma 5, della Direttiva 90/134/CEE.

Sulla base delle richiamate disposizioni, infatti, COSTA CROCIERE doveva informare i consumatori dell'esistenza, in concreto, di una modifica significativa del contratto comportante, da un lato, il diritto di recesso e, dall'altro, per quanti avessero voluto accettare la modifica, il diritto alla restituzione (parziale) del prezzo. L'importanza di tale comunicazione da parte del professionista si apprezza ulteriormente ove si consideri il dettato dell'articolo 41, comma 3, secondo cui il turista è tenuto a comunicare *“la sua scelta entro due giorni lavorativi dal momento [del ricevimento dell'] avviso”*.

84. Si comprende così che la previsione inserita nelle proprie condizioni contrattuali⁷⁵ - secondo cui *“il Passeggero comunicherà la propria scelta all'Organizzatore (eventualmente tramite l'Agenzia di Viaggi) entro due giorni lavorativi dal momento in cui è venuto a conoscenza della modifica che altrimenti si intende accettata”* - è in contrasto con la normativa rilevante e, pertanto, idonea ad ingannare il consumatore circa la possibilità di esprimere nei termini la propria scelta, che invece il professionista

⁷³ Cfr. doc. n. 35, memoria del professionista ed allegati 3, 4 e 6.

⁷⁴ Doc. 3, allegato 3: Comunicazione di Costa Crociere.

⁷⁵ Doc. 3, allegato n. 1.

degrada ad un assenso implicito.

85. Data la notoria asimmetria informativa che contraddistingue il rapporto tra professionisti e i consumatori, la clausola contrattuale sopra richiamata e l’ommissiva comunicazione di COSTA CROCIERE del 13 dicembre 2107, ai sensi dell’art. 21 del Codice del Consumo, sono da ritenersi idonee ad indurre in errore i consumatori circa l’esercizio di un fondamentale diritto loro spettante.

86. La facoltà offerta ai viaggiatori di poter godere di un “*bonus*” pari a 150 euro da spendere nel corso della crociera induce ulteriormente in errore i destinatari, occultando l’esistenza di un loro diritto a un rimborso del prezzo legato alla modifica del viaggio ovvero al recesso. Al riguardo non è accoglibile l’osservazione di COSTA CROCIERE secondo cui il bonus consisterebbe in una congrua diminuzione del prezzo accordata dalla società in quanto, oltre a non avere la stessa natura e funzione del rimborso del prezzo pagato di cui all’art. 41 del Codice del Turismo, è stato qualificato dalla stessa COSTA CROCIERE come una forma di “*gratificazione*” offerta ai propri clienti ⁷⁶.

87. COSTA CROCIERE afferma di aver garantito il diritto di recesso con riferimento alla crociera “*Paradisi sul mare*”, riconoscendolo a 11 consumatori che ne avevano fatto richiesta. Ciò è una dimostrazione degli effetti degli ostacoli frapposti dal professionista, trattandosi di un numero esiguo di consumatori a fronte di un totale di 1.362 passeggeri⁷⁷ i quali, invece, certamente non sono stati messi in condizione di conoscere ed esercitare i loro diritti connessi alla variazione del programma di viaggio.

88. La condotta in esame è dunque riconducibile alla fattispecie di “pratica aggressiva” di cui agli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad attuare un indebito condizionamento delle scelte dei consumatori, mediante la frapposizione degli ostacoli sopra richiamati all’esercizio dei loro diritti contrattuali con riferimento allo svolgimento di entrambe le crociere interessate dal procedimento⁷⁸, comportando, per la generalità dei consumatori, l’imposizione della variazione senza garantire il diritto di recesso dei consumatori, tra l’altro a prezzo invariato.

La pratica risulta scorretta in quanto, a prescindere dal rilievo che ha apportato a Costa Crociere un vantaggio economico ingiusto, ha indotto i

⁷⁶ Cfr. doc. 3, risposta del professionista alla richiesta di informazioni del 25 giugno 2018; vedi anche contenuto della Comunicazione di Costa Crociere, allegato n. 3.

⁷⁷ Cfr. doc. 13, allegato n. 3.

⁷⁸ Vedi in tal senso Sentenza del Tar del Lazio, del 14 marzo 2011, n. 2267 – PS4912-Phone and Go; vedi anche la sentenza del Consiglio di Stato, del 19 gennaio 2012. N. 209- PS853 – “Bluvacanze”; sentenza del Consiglio di Stato del 18 luglio 2017 n. 3546 caso PS9613 “Eden Viaggio – vacanze in Egitto”.

consumatori a sopportare un sacrificio non dovuto⁷⁹. La condotta adottata da Costa ha avuto infatti riflessi sulla decisione di natura commerciale degli stessi consumatori, inducendoli a una scelta non voluta, come quella di avvalersi della crociera con il programma variato e a non esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 41 del Codice del Turismo.

Diversamente da quanto sostenuto da Costa Crociere, nel caso in esame ricorrono dunque tutti gli elementi che, secondo il consolidato orientamento della giurisprudenza, connotano una pratica aggressiva, essendo presente sia l'elemento "*strutturale*" dell'indebito condizionamento, costituito dagli ostacoli non contrattuali frapposti da Costa Crociere, che quello "*funzionale*", consistente nell'effetto distorsivo che la pratica ha indotto sulla libertà di scelta del consumatore nell'esercizio dei propri diritti, tra cui quello di risolvere il contratto e rivolgersi anche ad un altro professionista⁸⁰.

Conclusioni

89. In conclusione, nel caso in esame è stata posta in essere una pratica commerciale scorretta, consistente nella divulgazione di informazioni ingannevoli ed omissive circa le crociere "*neoRiviera*" e "*Paradisi sul mare*", nonché nell'adozione di modalità intempestive ed ingannevoli di comunicazione della variazione dei relativi programmi di viaggio e dei connessi diritti, idonee ad alterare la libertà di scelta dei consumatori circa la fruizione delle stesse crociere ed ad ostacolare l'esercizio dei loro diritti contrattuali, in violazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Imputabilità e durata dell'infrazione

90. In base agli elementi istruttori acquisiti,⁸¹ la suddetta pratica è imputabile, nel suo complesso, esclusivamente a COSTA CROCIERE S.p.A., in relazione alla condotta da essa posta in essere a decorrere dal mese di settembre 2017 sino a tutt'oggi, non avendo dato riscontro alle lamentele dei consumatori, tra cui quelle dei segnalanti, concernenti il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo economico, sulla base del disconoscimento di qualsiasi responsabilità. Infatti, benché COSTA CROCIERE abbia affermato di aver dato riscontro ai reclami dei consumatori, non ha allegato alcuna documentazione circa la crociera "*neoRiviera*", né circa l'asserito riscontro fornito ai reclami relativi alla

⁷⁹ Cfr. Cons. Stato, 30.4.2019, n. 2818.

⁸⁰ Cfr., tra le tante, Consiglio di Stato, Sez. VI, 4.7.12, n. 3904 e 22.6.11, n. 3763; conforme, Tar Lazio 12.3.2019, n. 3252.

⁸¹ Cfr. doc. n. 13 del fascicolo istruttorio, sopra cit..

crociera “*Paradisi sul mare*”⁸².

91. La pratica non è imputabile alla società MONDINTERO S.r.l., in quanto tale società risulta aver tempestivamente trasmesso ai consumatori che avevano acquistato la crociera “*Paradisi sul mare*” presso tale agenzia la comunicazione ricevuta da COSTA CROCIERE S.p.A. in merito all’intervenuta modifica dell’*iter* di viaggio, in ragione delle condizioni sanitarie in Madagascar.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

92. 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.

93. 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.

94. Con riferimento alla gravità della fattispecie in esame la condotta deve considerarsi molto grave, in primo luogo, in ragione della sua natura, in quanto si riferisce a una pluralità di comportamenti, tra loro connessi, consistenti in omissioni ingannevoli di informazioni rilevanti in merito a elementi essenziali delle due crociere interessate dal presente procedimento e in altre condotte ostruzionistiche idonee a frapporre ostacoli all’esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori.

95. Nel valutare la gravità della fattispecie si deve tener conto anche della notevole dimensione del Professionista: al riguardo, va rilevato che COSTA CROCIERE S.p.A. è uno dei più importanti operatori turistici attivi in Italia e all’estero, facente parte di un gruppo attivo a livello mondiale con un marchio molto noto. Le significative condizioni economiche sono altresì desumibili dal fatturato realizzato nel 2017 e nel 2018, anni nei quali si sono svolte e concluse le crociere in oggetto⁸³. Nel periodo 30/11/2016 –

⁸² Cfr. doc. 35, allegato 10.

⁸³ Il professionista contabilizza i ricavi delle vendite secondo il “metodo del contratto completato”, alla conclusione delle stesse (cfr. bilancio di Costa Crociere S.p.A., p. 147). Inoltre, i bilanci sono riferiti non all’anno solare, ma al periodo 30 novembre – 1° dicembre.

1/12/2017, il professionista ha realizzato ricavi per vendite e prestazioni pari a 3.694.068.210 euro⁸⁴, con un margine operativo, al lordo di ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti, di 896.147.417 euro, pari al 24,3% dei suddetti ricavi; il valore del suo patrimonio netto al 30/11/2017 era di 5.867.997.553. Nel periodo 30/11/2017 – 1/12/2018, il professionista ha realizzato ricavi per vendite e prestazioni pari a 3.857.717.915 euro, con un margine operativo lordo di 951.466.668 euro, pari al 24,7% dei suddetti ricavi; il valore del suo patrimonio netto al 30/11/18 era di 5.347.233.532.

96. Sulla base delle informazioni fornite dal professionista, i ricavi (al netto di IVA) conseguiti dalla vendita della crociera sulla *neoRiviera* (comprensivi di eventuali voli aerei) sono stati pari a 1.823.112 euro; il margine operativo lordo del professionista può essere stimato, tenendo conto dei ricavi delle gestioni di bordo, in 521.694 euro. Inoltre, dalle informazioni fornite dal professionista, i ricavi (al netto di IVA) conseguiti dalla vendita della crociera *Paradisi sul Mare* sono stati pari a 2.313.806 euro; il margine operativo lordo del professionista può essere stimato, tenendo conto dei ricavi delle gestioni di bordo, in 677.339 euro. In relazione alla vendita delle due crociere, pertanto, può essere stimato un margine operativo lordo complessivo pari a 1.199.033 euro.

97. Inoltre, ai fini della quantificazione della sanzione, si ritiene di dover considerare: *i)* la circostanza che la pratica ha avuto un'ampia e pervasiva diffusione, poiché già solo considerando il numero dei passeggeri a bordo delle due crociere, questi ammontano a ben 2.590 persone; *ii)* il pregiudizio di tipo economico e non economico subito dai consumatori acquirenti anche nella successiva fase di esecuzione del contratto, avendo le variazioni apportate al programma di viaggio causato significativi disagi connessi a una lunga e faticosa permanenza in mare aperto; *iii)* l'assenza di adeguate misure riparatorie o compensative; *iv)* la condizione di asimmetria informativa che contraddistingue il rapporto tra professionisti e il consumatore medio.

98. Quanto alla durata dell'infrazione posta in essere da COSTA CROCIERE S.p.A., la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno dal settembre 2017 a tutt'oggi, non avendo assicurato ai viaggiatori le adeguate misure compensative richieste.⁸⁵

99. Alla luce di quanto sopra riportato, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società COSTA CROCIERE S.p.A. nella misura di 2.000.000 € (due milioni di euro).

⁸⁴ Cfr. bilancio di Costa Crociere S.p.A., p. 129.

⁸⁵ Cfr. Paragrafo 89.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento risulta scorretta, ai sensi degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad ingannare i consumatori circa i rischi connessi alla fruizione delle crociere oggetto del procedimento e le possibili variazioni del viaggio, nonché ad attuare un indebito condizionamento delle scelte dei consumatori mediante la frapposizione di ostacoli all’esercizio dei loro diritti contrattuali con riferimento a entrambe le crociere interessate dal procedimento, inducendoli all’assunzione di una decisione che non avrebbero altrimenti preso;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società COSTA CROCIERE S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta l’ulteriore diffusione;
- b) che la società COSTA CROCIERE S.p.A. presenti, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione nella quale siano illustrate le misure adottate per porre fine alla continuazione della pratica;
- c) che alla società COSTA CROCIERE S.p.A. sia irrogata, per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000 €(due milioni di euro);

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato 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.

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'articolo 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 della documentazione 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'articolo 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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 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

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli