PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS233 - OFFERTA VIAGGI TODO MONDO
Provvedimento n. 20552

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 dicembre 2009;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Professionista:

Todomondo S.p.A., operante dal marzo 2009 nel settore dell'organizzazione e vendita di pacchetti turistici[1] e, allo stato, sottoposta a procedura fallimentare[2] (di seguito, Todomondo);
Alpi Viaggi s.r.l in liquidazione, precedentemente denominata Avitour S.r.l ed operante nel settore dell'organizzazione e vendita di pacchetti turistici con il marchio Todo Mondo (di seguito, Alpi Viaggi).

2. Segnalanti:

Alpitour S.p.A., in qualità di concorrente del segnalato, nonché vari consumatori, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *a*), del Codice del Consumo.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il presente procedimento concerne la diffusione di messaggi promozionali e la reiterata variazione delle condizioni dei pacchetti viaggio organizzati e venduti dal *tour operator* Todomondo.
4. In particolare, nell'atto di avvio venivano contestate a Todomondo e Alpi Viaggi tre condotte, l'una segnalata dalla società Alpitour S.p.A. (di seguito, Alpitour) e le altre segnalate da una pluralità di singoli consumatori.

a) Comparazione illecita

5. Quanto alla prima segnalazione, pervenuta il 26 novembre 2007, Alpitour lamentava l'illegittimità del messaggio promozionale diffuso nell'ottobre del 2007 nella quarta pagina del

[1] La società, immediatamente dopo la sua costituzione, avvenuta in data 26 marzo 2009, ha acquistato l'azienda con il marchio Todo Mondo di cui era titolare la società Alpi Viaggi s.r.l., precedentemente denominata Avitour S.r.l., la quale, dopo la modifica della propria denominazione, è stata posta in stato di liquidazione.
[2] Cfr. Sentenza del Tribunale di Genova, 2 ottobre 2009, n. 74/09, con cui è stato dichiarato il fallimento della società: doc. 67.

banner posto in alto nella pagina principale del sito *web* del professionista *www.todomondo.it*, nel quale si asseriva che i prezzi proposti dallo stesso erano del 30% inferiori a quelli dei concorrenti Alpitour e Cabo Verde (*"Prezzi del 30% più bassi di Alpitour e Cabo Verde time"*)[3].

b) Formula roulette

6. Il 27 febbraio 2008, un consumatore inviava una segnalazione, successivamente integrata in data 21 aprile 2008, relativa ad un pacchetto turistico con formula *roulette* e destinazione Santo Domingo, acquistato nel gennaio del 2008. In particolare, il segnalante acquistava tale pacchetto a seguito della lettura del messaggio promozionale presente su cartellonista e contenuto anche sul sito *web www.todomondo.it*. Il messaggio proponeva *"Roulette Caraibi albergo categoria minima 4 stelle"*. Il consumatore lamentava la circostanza che la struttura ricettiva definitiva (hotel Barcelò Talaquera, classificato quale albergo di 3 stelle) e la località del soggiorno (Juan Dolio) non presentavano le caratteristiche prospettate nel messaggio[4].

c) Modifiche delle condizioni di viaggio

7. In data 13 maggio 2008, taluni consumatori lamentavano una serie di problemi relativi ad un pacchetto turistico, con destinazione Sharm-el-Sheikh, offerto da Avitour S.r.l. e da loro acquistato il 3 marzo 2008 tramite il sito *web www.todomondo.it*. Essi, in particolare, lamentavano il ritardo del volo di andata e di quella di ritorno, lo smarrimento dei bagagli in aeroporto all'andata, la difformità della prenotazione rispetto a quanto concordato, che li ha costretti a soggiornare per due giorni in una struttura di categoria inferiore a quella pattuita e pagata, nonché l'assenza di assistenza da parte di Todomondo[5].

Il 27 ottobre 2008, una consumatrice ha fatto pervenire un'analoga segnalazione relativamente ad un pacchetto con destinazione Dahab dal 21 al 28 agosto 2008. In particolare, la segnalante lamentava un ritardo di 14 ore del volo di andata, la difformità della struttura e della località presso le quali era stata dislocata rispetto a quella concordate e prenotate (Sharm invece di Dahab) ed altri disagi[6].

Il 4 febbraio 2009 perveniva da parte di un altro consumatore un'ulteriore segnalazione avente ad oggetto un pacchetto turistico, relativo al periodo 25 agosto - 1° settembre 2008, con destinazione Tenerife, per il quale venivano denunciati notevoli ritardi per il volo di andata e di ritorno, con le relative conseguenze in termini di perdita di una parte del soggiorno (il primo e l'ultimo giorno e la giornata lavorativa immediatamente successiva al rientro in Italia)[7].

Infine, per quanto concerne le segnalazioni pervenute tramite la Direzione *Contact Center*, si rileva che, tra le tante altre doglianze dei consumatori, viene in considerazione ai fini del presente procedimento quanto riferito circa un pacchetto viaggi tutto compreso per la Giamaica (15-30 marzo), per il quale, in prossimità della partenza, il professionista avrebbe comunicato una riduzione del numero dei voli da parte del vettore Livingston e, pertanto, proposto, in alternativa, un viaggio in Messico; al riguardo, è stata lamentata la pretestuosità dell'asserita riduzione del numero di voli e il mancato rimborso dell'ammontare pagato per il viaggio, nonostante l'avvenuta comunicazione di recesso[8].

8. Ciò premesso, le condotte oggetto del presente procedimento sono le seguenti:

---

[3] Segnalazione Alpitour, docc. 1 e 2;
[4] Vedi Segnalazione e successiva integrazione doc. 2 e 8.
[5] Vedi segnalazione, doc. 10.
[6] Vedi Segnalazione, doc. 13.
[7] Vedi Segnalazione, doc. 14.
[8] Vedi varie segnalazioni: doc. 21.

a) quanto alla segnalazione di cui al punto II, lettera *a*), è stata contestata una fattispecie di pubblicità comparativa illecita, ai sensi degli artt. 20 e 21, comma 2, lettera *a*), del Codice del consumo, sotto il profilo, da un lato, della possibile carenza degli elementi necessari a consentire al consumatore di verificare agevolmente le offerte comparate e, dall'altro, dell'ipotizzata ingannevolezza della convenienza di prezzo pubblicizzata;
b) in ordine alla seconda segnalazione di cui al punto II, lettera *b*), oggetto del procedimento è la scarsa trasparenza nella presentazione dell'offerta di pacchetti-viaggio di tipo promozionale, con la "formula *roulette*", da parte del professionista, valutata con specifico riguardo alla possibile ingannevolezza del messaggio, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, circa le caratteristiche del pacchetto viaggio offerto dal *tour operator* ed i vantaggi connessi al prezzo dell'offerta.
c) infine, circa le altre segnalazioni di cui al punto II, lettera *c*), viene in rilievo la condotta dell'operatore nell'espletamento del servizio di organizzazione e vendita di pacchetti turistici, contrassegnata da ritardi notevoli dei voli, carenza (quando non totale assenza) di assistenza del tour operator ai turisti in difficoltà, nonché altri disagi denunciati da numerosi consumatori nella fruizione dei pacchetti turistici acquistati (quali, l'applicazione di un trattamento inferiore a quello pagato, la sistemazione del consumatore in una struttura diversa da quella concordata, la modifica delle località di soggiorno). In relazione a tale condotta, si è ipotizzata la sussistenza di una violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24 e 25, del Codice del Consumo; in dettaglio, è stata contestata la possibile ingannevolezza delle comunicazioni relative ai pacchetti viaggio oggetto di vendita nonché l'aggressività della suddetta condotta realizzata nella fase post-vendita dei pacchetti viaggio, in quanto idonea ad ingenerare un indebito condizionamento della libertà di scelta dei consumatori rispetto all'esercizio dei propri diritti.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

9. Sulla base della segnalazioni sopra descritte, pervenute a partire da novembre 2007, tra le quali cinque lamentele da parte di singoli consumatori inoltrate tramite la Direzione *Contact Center* dell'Autorità, in data 15 luglio 2009 è stato avviato un procedimento istruttorio, successivamente comunicato alle società Todomondo e Alpi Viaggi[9] ed ai consumatori segnalanti.
10. In data 15 luglio 2009 è stato disposto un accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice di Consumo, presso le sedi di Todomondo e Alpi Viaggi. L'ispezione è stata effettuata in data 21 luglio 2009 presso la sede di Todomondo[10]; diversamente, nei confronti di Alpi Viaggi, non si è potuto procedere allo svolgimento di alcuna attività ispettiva per mancanza di una sede effettiva della medesima società[11].
11. Nel corso della suddetta ispezione, inoltre, sono state acquisite informazioni da parte della società Todomondo.
12. Successivamente, nel periodo intercorrente tra la fine di luglio e il mese di ottobre del 2009, sono pervenute varie comunicazioni da parte di numerosi consumatori aventi ad oggetto richieste di risarcimento danni nei confronti del professionista[12].
13. In data 20 ottobre 2009 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

---

[9] L'atto di avvio è stato comunicato alle due società in data 21 luglio 2008: vedi doc. 22.
[10] Verbale accertamento ispettivo presso Todomondo: doc. 23.
[11] : Vedi verbale di mancato accertamento ispettivo, redatto presso la sede legale della società Alpi Viaggi: doc. 24.
[12] Vedi Comunicazioni varie da parte dei consumatori, doc. 64.

b) I fatti accertati

La riorganizzazione del professionista

14. A seguito della richiesta di informazioni formulata nel corso dell'ispezione, la società Todomondo ha precisato di aver acquistato da Alpi Viaggi (precedentemente denominata Avitour), l'azienda con il relativo marchio "*Todomondo*", subentrando nei rapporti in corso sia con i fornitori (es. vettori), che con i consumatori, in relazione ai quali sono stati ceduti i pacchetti viaggio acquistati da quest'ultimi prima del 1° aprile 2009, con partenze da detta data; tuttavia, contrariamente a quanto previsto nel contratto di cessione, numerosi contratti con i consumatori non sono stati trasferiti dalla cedente alla cessionaria.

In secondo luogo, quanto alle modalità di promozione della propria attività, il professionista ha fatto presente che la vendita dei pacchetti viaggio avveniva prevalentemente tramite internet, e una parte, minoritaria, tramite agenzie convenzionate.

Circa le modalità di organizzazione dei pacchetti viaggio, il professionista ha osservato che, per quanto riguarda i voli (effettuati tutti con modalità charter), in prevalenza è utilizzata la fornitura mediante contratti stipulati direttamente con taluni vettori aerei, alcuni dei quali precedentemente sottoscritti da Avitour ed acquisiti in sede di cessione; in via residuale, poi, per alcune rotte o viaggi specifici, la società si avvale di *broker* quali I.A.S., ASTRA, IN VIAGGI, DI-STAL. Infine, per quanto riguarda gli alberghi, la società ha fatto presente che la maggior parte delle negoziazioni è svolta attraverso intermediari locali e solo eccezionalmente si hanno rapporti diretti con catene alberghiere[13].

15. Al riguardo, nel corso dell'ispezione è stata acquisita documentazione concernente, tra l'altro, il contratto di cessione di azienda stipulato tra Avitour e Todomondo[14], i contratti stipulati con i vettori aerei e le strutture recettive facenti parte dei pacchetti viaggio organizzati dal professionista[15], il verbale di Assemblea della società del 14 luglio 2009[16].

Inoltre, sono state acquisite anche comunicazioni interne dalle quali emerge che già nell'aprile del 2009 l'Amministratore Delegato della società era consapevole dell'esistenza di una situazione pregressa di pagamenti non effettuati ai fornitori[17] e del conseguente deterioramento dei rapporti commerciali, sino al punto da essere prevista la mancata accettazione dei clienti di Todomondo da parte degli albergatori creditori[18]; tuttavia, dalle medesime comunicazioni è desumibile l'esistenza di una specifica direttiva aziendale a procedere comunque nella promozione e vendita dei pacchetti viaggio, nonostante l'avvenuta comunicazione del rifiuto di taluni fornitori ad espletare i servizi acquistati dei consumatori[19].

Dalla documentazione acquisita risulta altresì che, in data 14 luglio 2009, a seguito di contestazioni di irregolarità nella gestione della società sollevate nei confronti dello stesso

[13] Vedi Dichiarazioni allegate al verbale dell'ispezione svolta presso Todomondo: doc. 25.
[14] Doc. 44.
[15] Docc. 28-33, 50, 54-62
[16] Doc. 37.
[17] Sul punto, in via esemplificativa, vedi diffida del 15 luglio 2009 di Italy Aviation Service per mancati pagamenti da parte di Todomondo: doc. 48.
[18] Vedi *e-mail* aprile 2009 di un dipendente Todomondo indirizzata all'Amministratore Delegato della stessa società (Alessandro Scotti), nella quale, tra l'altro, con riferimento alla situazione relativa ai viaggi relativi a Minorca si afferma : "C'è sempre la questione degli alberghi non pagati, che potrebbero non accettare i clienti anche se venissero da NT": doc. 36.
[19] Nella stessa *e-mail* dell'aprile 2009, con riferimento ai viaggi con destinazione Rodi, è rinvenibile la seguente affermazione: "ai clienti che chiamano (e lo stanno facendo in tanti) rispondono che le prenotazioni non esistono, perché Todomondo non ha pagato il 2008"; infine, con riferimento all'insieme dei "vari problemi" relativi ai fornitori non pagati, è rinvenibile la seguente affermazione dell'Amministratore Delegato: "quando è che riesci a gestire un po' meglio le situazioni, dando sicurezza anche un po' al fornitore?E'impensabile che io possa stare dietro a tutti voi, dai sicurezza, difendi il nostro nome": doc. 36.

Amministratore Delegato, l'Assemblea della società ha deliberato un'azione di responsabilità rispetto al medesimo ai sensi dell'art. 2393 c.c.[20].

La condotta del professionista relativa alla modifica delle condizioni di viaggio

16. Nel corso dell'ispezione è stata acquisita ampia documentazione circa l'esistenza di molteplici e reiterati casi di significative variazioni dei programmi di viaggio acquistati, con conseguenti disagi lamentati dagli acquirenti e richieste di restituzione di somme presentate da moltissimi consumatori.
In particolare, gran parte delle lamentele dei consumatori concernono, tra l'altro, la perdita di giorni di vacanza, il cambiamento dei voli, la mancata assistenza del *tour operator* nel corso del viaggio, e altri inadempimenti posti in essere da Todomondo, nel periodo marzo-luglio 2009, nei rapporti con i propri clienti[21]. Talune contestazioni, inoltre, riguardano la totale impossibilità di usufruire della prestazione pattuita, per inesistenza del volo programmato[22] ovvero del mancato pagamento, da parte di professionista, della sistemazione alberghiera[23].
17. Ulteriore documentazione circa la condotta in oggetto è poi stata acquisita, nel periodo intercorrente tra la fine di luglio e l'inizio di ottobre del 2009, a seguito della trasmissione, da parte di centinaia di consumatori, di comunicazioni aventi ad oggetto richieste di risarcimento danni nei confronti del professionista con riferimento alla sospensione dei servizi relativi ai pacchetti viaggi venduti nel periodo antecedente il mese di luglio 2009; in particolare, le lamentele dei consumatori concernono l'interruzione delle attività, annunciata dalla stessa società in data 17 luglio 2009 sul proprio sito *www.todomondo.it*, poi definitivamente chiuso e sottoposto a sequestro penale [24].

c) Le argomentazioni difensive delle parti

18. Nel corso del procedimento le parti non hanno presentato memorie difensive; in fase conclusiva, è pervenuta una nota, datata 29 novembre 2009, con cui il curatore del fallimento Todomondo S.p.A. ha trasmesso la notizia che la medesima società è stata dichiarata fallita con sentenza del 2 ottobre 2009, n. 74/09[25] .

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

19. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stato diffusa, tra l'altro, per via internet, in data 3 novembre 2009 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.
L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

[20] Vedi Verbale di Assemblea della società Todomondo del 14 luglio 2009: doc. 37.
[21] Cfr. Reclami dei consumatori acquisiti in ispezione: doc. 27.
[22] Vedi Esposti riportati in una nota del Ministero dell'Interno del 3 luglio 2009: doc. 47.
[23] Vedi esposto del 14 luglio 2009: doc. 46.
[24] Vedi Comunicazioni varie da parte dei consumatori, doc. 64.
[25] Vedi Nota Fallimento Todomondo, doc. 67.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il quadro normativo

20. I pacchetti turistici (o pacchetti di viaggio) venduti od offerti nel territorio dello Stato, anche a distanza e al di fuori dei locali commerciali[26], sono oggetto di apposita disciplina nel Codice del Cconsumo. (artt. 82 ss., Capo "*Servizi turistici*").
I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso (art. 84) . Gli elementi fondamentali di un pacchetto turistico sono: *i)* la combinazione di due o più elementi (trasporto, alloggio, e servizi significativi non attinenti ai primi due, quale ad esempio un'escursione); *ii)* durata superiore alle 24 ore, ovvero pernottamento di almeno una notte; *iii)* prezzo forfetario.
21. La vendita dei pacchetti turistici dà luogo ad una obbligazione c.d. di risultato, nel senso, cioè, che l'impresa che organizza e commercializza i pacchetti di viaggio (c.d. *tour operator*), ovvero l'agenzia di viaggio, non può limitarsi ad apprestare tutti gli elementi idonei a formare il pacchetto, ma deve piuttosto garantire il soddisfacimento della "*finalità turistica*" del consumatore[27], attivandosi in maniera tale da rimuovere, per quanto possibile, gli ostacoli che gli impediscono di godere della vacanza[28]. Diversamente, se l'operatore turistico non prova che il mancato o inesatto adempimento è dovuto ad impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, è tenuto al risarcimento del danno secondo quanto previsto dall'art. 93 del Codice del Consumo[29].
22. Nella disciplina del Codice del Consumo il fulcro della tutela del consumatore consiste nell'obbligo, imposto al professionista di fornire informazioni preliminari alla conclusione del contratto, che siano veritiere e che, in linea di principio, non subiscano modifiche per la durata del rapporto contrattuale. A garanzia di ciò è contemplata una limitata facoltà di modifica unilaterale del contratto a favore del professionista, a fronte della quale il Codice del Consumo prevede vari rimedi a tutela del consumatore, fatta salva comunque la facoltà del consumatore di recedere dal contratto senza penalità.
23. In particolare, per quanto concerne gli obblighi informativi, nella fase di primo contatto del consumatore con il *tour operator* o agenzia di viaggio avviene sovente che questi abbia elaborato un opuscolo informativo da presentare al consumatore per renderlo edotto delle condizioni e delle caratteristiche dell'offerta[30]: in tal caso il professionista deve inserirvi (ai sensi dell'art. 88) tutte le informazioni (rese in modo chiaro e preciso) necessarie a consentire all'eventuale acquirente di conoscere tutti i termini del contratto di viaggio[31].

---

[26] In tal caso, resta ferma la disciplina del diritto di recesso prevista per i contratti stipulati a distanza ovvero fuori dai locali commerciali, di cui agli artt. 64 ss cod. cons.
[27] In tal senso, cfr. Sent. Cass., 24 luglio 2007 n. 16315, secondo cui il contratto de quo non si sostanzia nella "semplice messa a disposizione di un pacchetto turistico, ma nella necessità di assicurare che quella vacanza sarebbe stata poi fruita in condizioni di ordinaria tranquillità, secondo i canoni di valutazione propri di un turista medio".
[28] Analogamente, nel senso che l'obbligazione dell'operatore turistico è di risultato, cfr. Cass., 9 novembre 2004, n. 21343; Cass., 24 aprile 2008, n. 10651.
[29] Il tour operator è anche responsabile per il fatto del terzo a cui sia affidata l'esecuzione di un singolo servizio, se non fornisce la prova liberatoria di essersi comportato con diligenza nella scelta del soggetto che doveva eseguire la singola prestazione (c.d. *culpa in eligendo*): così Cass., 27 giugno 2007, n. 14837, richiamando la legge n. 1084 del 1977 di ratifica della CCV.
[30] Le indicazioni contenute nell'opuscolo vincolano il professionista, diventando elementi del contratto stesso, salve eventuali modifiche scritte, comunicate prima della stipulazione del contratto o concordate in un secondo momento (art. 88, comma 2, Cod. Cons.).
[31] In particolare riguardo al mezzo di trasporto e alle sue modalità, alla sistemazione nella struttura ricettiva e alle sue caratteristiche, ai pasti, all'itinerario, alle formalità di ingresso nel paese di destinazione, al prezzo in tutte le sue componenti, al numero minimo di partecipanti, ove previsto, e al termine entro cui il consumatore verrà avvisato qualora il viaggio venga annullato per il mancato raggiungimento del quorum, alle modalità di esercizio del diritto del recesso.

24. Riguardo al contratto vero e proprio, è da rilevare che l'art. 85 prevede l'obbligo di redazione del contratto di vendita di pacchetti turistici in forma scritta e in termini chiari e precisi, e imponendone il rilascio di una copia al consumatore. Nel contratto devono inoltre essere indicati, ai sensi dell'art. 86, una serie di elementi relativi all'organizzazione vera e propria del viaggio (destinazione, durata, con riguardo anche ad eventuali soggiorni frazionati), le generalità e i recapiti dell'operatore turistico o dell'agenzia di viaggio che sottoscrive il contratto, il prezzo del pacchetto in tutte le sue componenti, le caratteristiche del mezzo di trasporto e della struttura ricettiva il termine per la comunicazione dell'annullamento del viaggio per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, le eventuali spese per la cessione del contratto, nonché le modalità e i termini per la proposizione di reclami e l'esercizio del diritto di recesso[32].
Prima dell'inizio del viaggio il *tour operator* e l'agenzia di viaggi comunicano al consumatore per iscritto le informazioni relative a orari del viaggio e di eventuali coincidenze, generalità e recapito dell'operatore turistico o dell'agenzia di viaggio, se non addirittura di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà (art. 87, comma 2). L'agenzia di viaggio risponderà in ogni caso della violazione dell'obbligo di informare e di prestare attività di consulenza al viaggiatore relativamente agli orari, alle modalità di ingresso e soggiorno in un paese straniero, e a tutti gli altri adempimenti strumentali e necessari al pieno godimento della vacanza[33].
25. Per quanto riguarda le modifiche agli elementi contrattuali, ai sensi dell'art. 90 del Codice del Consumo, il prezzo forfetario può essere modificato (se in rialzo, non più del 10% e fino a 20 giorni prima della partenza) soltanto se espressamente previsto dal contratto, anche con la definizione delle relative modalità di calcolo, in conseguenza della variazione di alcune voci di costo previsto dallo stesso articolo; il rispetto degli obblighi informativi è condizione di legittimità della revisione del prezzo. Se la revisione eccede il 10%, il consumatore può recedere dal contratto e chiedere il rimborso delle somme eventualmente versate.
26. Per quanto riguarda gli elementi del contratto diversi dal prezzo, l'art. 91 stabilisce che, se il *tour operator* o l'agenzia di viaggio hanno necessità di modificarne uno o più in modo significativo prima della partenza, ne danno immediato avviso al consumatore in forma scritta, indicando il tipo di modifica e la conseguente variazione del prezzo, e questi deve comunicare se intende accettare la modifica, ovvero intende recedere senza il pagamento di alcuna penale; in tal caso, secondo quanto previsto dall'art. 92, comma 1, il consumatore ha comunque diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza alcun sovrapprezzo, ovvero di un altro pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza, salva la possibilità di rimborso di quanto già pagato.
Dopo la partenza (art. 91, comma 3), quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore deve predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del

---

[32] L'art. 87, comma 1, Cod. Cons. dispone inoltre che, prima della stipula del contratto, il tour operator e l'agenzia di viaggio, forniscano informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno. Ai sensi del comma 3, quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, tali informazioni devono essere fornite contestualmente alla stipula dello stesso.
[33] Cfr. Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in Nuova giur. civ. comm., I, 1987, p. 673 ss., con nota di CARASSI, Contratto di viaggio – Oggetto – Obblighi dell'agente in qualità di mandatario – Revoca o modificazione del mandato; in Resp. civ. e prev., 1987, p. 454 ss., con nota di TASSONI, In tema di responsabilità derivante dal contratto di viaggio; Pret. Monza, 7 dicembre 1990, in Giur. merito, 1993, p. 413 ss., con nota di GIACOBBE, Diligenza e buona fede nel contratto di viaggio, secondo cui "tra gli obblighi di diligenza a carico dell'agenzia di viaggi rientra quello di informare i clienti dell'esistenza di restrizioni, imposte dal paese di destinazione del viaggio, per l'ingresso nel suo territorio".

consumatore, oppure rimborsare quest'ultimo della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore deve mettere a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e restituire la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

27. Come già sopra chiarito, a garanzia degli interessi dei consumatori, in materia è fatta salva la facoltà di recesso del consumatore, secondo quanto previsto dagli artt. 90 ss. , ai sensi dei quali il recesso è ammesso, senza alcuna penalità, nei casi in cui:

– il professionista (*tour operator* o agenzia di viaggio) proceda ad una revisione in rialzo del prezzo che superi il 10% del totale (art. 90, comma 3);

– il professionista modifichi unilateralmente uno o più elementi del contratto prima della partenza, e il consumatore non intenda accettare tali modifiche (art. 91, comma 2).

La pratica commerciale

28. L'istruttoria svolta ha consentito di accertare l'esistenza di una pratica scorretta in relazione alla condotta posta in essere dal professionista e consistente in un reiterato inadempimento degli obblighi assunti nei confronti della propria clientela mediante la generalizzata e ripetuta modifica significativa di uno o più degli elementi dei contratti stipulati con la clientela, senza il rispetto delle garanzie prescritte dalla normativa in materia e in violazione dei principi di correttezza e buona fede nei rapporti con i consumatori stabiliti dal Codice del Consumo.

29. Diversamente, per quanto concerne le altre due condotte oggetto di contestazione, non sono emersi elementi sufficienti a supporto della sussistenza delle altre due violazioni ipotizzate, consistenti, l'una, nella divulgazione di pubblicità comparativa potenzialmente illecita e, l'altra, nella diffusione di un messaggio potenzialmente ingannevole, tramite internet, su uno specifico viaggio con formula *roulette*.

Modifiche delle condizioni di viaggio

30. Sulla base della documentazione acquisita, in particolare, è emerso che il professionista ha proseguito l'attività di promozione e vendita dei servizi turistici in esame pur nella consapevolezza dell'esistenza di una situazione di progressivo dissesto finanziario tale da impedire l'effettuazione dei viaggi programmati senza molteplici e significativi mutamenti dei servizi previsti dal contratto, onerosi e sproporzionati, sia prima che dopo la partenza[34].

Tale comportamento si è progressivamente sviluppato fino alla sospensione di qualsiasi iniziativa volta a garantire la predisposizione di adeguate soluzioni per l'attuazione dei pacchetti viaggi già venduti, annunciata sul sito dell'operatore nel luglio del 2009[35].

31. In particolare, con riferimento al periodo decorrente dal maggio 2008 sino alla data dell'acquisto dell'azienda da parte di Todomondo, le risultanze istruttorie provano che la società Alpi Viaggi, precedentemente denominata Aviotour, ha ripetutamente violato gli obblighi su di essa incombenti nei rapporti con la clientela. Ciò è desumibile dall'insieme delle segnalazioni pervenute anteriormente all'avvio del procedimento, le quali contengono una descrizione circostanziata e concordante circa vari episodi di grave inadempimento da parte del professionista, consistenti nella modifica reiterata degli orari dei voli, delle strutture, della durata dei viaggi

[34] Vedi, in particolare, doc. 36 (*e-mail* interna dell'aprile 2009) e doc. 37 (Verbale Assemblea Todomondo).
[35] Vedi Richieste di risarcimento danni da parte di vari consumatori: doc. 64.

programmati, priva di giustificazione[36] e, in ogni caso, non seguita dall'adozione di alcuna misura, di tipo riparatorio o compensativo, da parte del professionista.

32. Per il periodo successivo, viene in considerazione un'analoga condotta posta in essere da Todomondo dopo l'acquisto dell'azienda, e cioè dal marzo 2009 sino al mese di luglio del 2009, ovvero sino al momento in cui la società ha interrotto la propria attività di promozione e vendita dei servizi, seguita, infine, dalla dichiarazione di fallimento della società[37].

33. Al riguardo, le informazioni acquisite nel corso dell'istruttoria confermano infatti che la società Todomondo, ha proseguito l'attività di agenzia turistica e di *tour-operator* precedentemente svolta da Alpi Viaggi, con modalità analoghe a quelle oggetto di contestazione.

34. Circa la prosecuzione dell'attività, va rilevato che la società Todomondo ha acquistato da Avitour l'azienda con il relativo marchio "Todomondo"[38] e, conseguentemente, come dichiarato dallo stesso professionista, è subentrata nei rapporti in corso sia con i fornitori (es. vettori), che con i consumatori, in relazione ai quali sono stati ceduti i pacchetti viaggio acquistati dai consumatori prima del 1° aprile 2009, con partenze da detta data[39].

35. Quanto alla condotta, nel corso dell'ispezione svolta presso lo stesso professionista è stata reperita ampia documentazione attestante l'esistenza di molteplici e reiterati inadempimenti posti in essere da Todomondo nella fase post-vendita dei medesimi pacchetti turistici.

In particolare, sono stati acquisiti moltissimi reclami di consumatori circa la perdita di giorni di vacanza, il cambiamento dei programmi di viaggio e dei voli, la mancata assistenza del *tour operator* nel corso del viaggio, ed altri inadempimenti posti in essere da Todomondo successivamente all'acquisto dell'azienda, nel periodo marzo-luglio 2009, nei rapporti con la generalità dei clienti[40], sino alla totale interruzione dell'attività ordinaria di gestione dei viaggi programmati dal mese di luglio[41].

La cattiva gestione della società, pertanto, ha comportato un grave pregiudizio dei diritti della generalità dei consumatori acquirenti che, nel periodo preso in considerazione, non hanno potuto godere del servizio secondo le modalità concordate né dei rimedi approntati dal Codice del Consumo nei casi di obiettiva necessità di modifica delle condizioni contrattuali. Inoltre, a partire dal mese di luglio, i consumatori non hanno avuto neanche la possibilità di iniziare il viaggio organizzato, poiché, come desumibile anche dalla documentazione acquisita in ispezione, la società ha sospeso le partenze, il pagamento delle prenotazioni alberghiere[42] e dei voli[43].

L'imputazione della condotta

36. Todomondo e Alpi Viaggi in liquidazione sono qualificabili quali professionisti, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo, nei cui confronti è stato avviato il presente procedimento, in quanto, a seguito del riassetto organizzativo del professionista precedentemente descritto, è stato ipotizzato, sul piano sostanziale, un fenomeno di identità e continuità economica tra i due soggetti.

37. La documentazione in atti conferma la continuità dell'impresa, sotto il profilo economico e giuridico, cui è stato comunicato l'atto di avvio. Al riguardo, si ricorda che la persona giuridica che ha posto in essere le pratiche commerciali oggetto di segnalazione (ovvero, la società Avitour S.r.l,

---

[36] Vedi segnalazioni dei consumatori relative al periodo maggio 2008 (doc. 8) sino al marzo del 2009 (doc. ti 10, 13, 14, 21).
[37] Vedi doc. 67.
[38] Vedi atto di cessione del 31 marzo 2009, con allegati: doc. 44
[39] Vedi Dichiarazioni allegate al verbale dell'ispezione svolta presso Todomondo: doc. 25.
[40] Cfr. Reclami dei consumatori acquisiti in ispezione: doc. 27.
[41] Vedi comunicazioni varie da parte dei consumatori, doc. 64.
[42] Cfr, esposti di cui ai doc. 46 e 47.
[43] Cfr, in via esemplificativa, diffida da parte di Italy Aviation Service: doc. 48.

successivamente denominata Alpi Viaggi S.r.l, attualmente in liquidazione), non è stata più attiva sul mercato a seguito dell'acquisto dell'azienda da parte di Todomondo, costituita allo scopo di continuarne l'attività di agenzia turistica e di *tour-operator*, svolta, tra l'altro, presso la stessa sede sociale. Inoltre, va rilevato che l'impresa Avitour/Alpi Viaggi era soggetta al controllo del signor Scotti Alessandro, a capo dell'omonimo gruppo "*Scotti*", il quale, al tempo della commissione della condotta oggetto di accertamento, era l'amministratore delegato di Todomondo (precedentemente, la stessa persona fisica ha rivestito la carica di amministratore unico di Avitour S.r.l. ed è stato liquidatore della società Alpi Viaggi).

Ciò considerato, è configurabile soltanto un mutamento ininfluente di forma di una stessa impresa[44] ovvero dello stesso "*professionista*", a fronte del quale, ritenendosi applicabili in via analogica i principi comunitari affermatisi in materia di tutela della concorrenza, va tenuta presente la continuità tra i due soggetti, di modo da assicurare un'efficace applicazione della disciplina[45].

38. Tale esigenza è avvalorata dagli elementi probatori raccolti nel corso dell'istruttoria dai quali emerge una indubbia continuità della gestione dell'azienda anche per quanto concerne la condotta posta in essere da Todomondo nei rapporti con i consumatori, la quale, sulla base degli accertamenti svolti, risulta analoga a quelle oggetto di contestazione. D'altra parte, l'istruttoria svolta ha consentito di accertare che la società Alpi Viaggi, precedentemente denominata Aviotour, da tempo inattiva, allo stato risulta sostanzialmente inesistente, in quanto dopo la cessione dell'azienda non è più rinvenibile alcuna attività d'impresa né una sede effettiva della società[46].

39. Sulla base degli elementi raccolti, si ritiene pertanto che la condotta illecita in esame risulti unitariamente imputabile alla società Todomondo S.p.A., attualmente soggetta a procedura fallimentare.

La violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo

40. Alla luce delle considerazioni svolte, la condotta posta in essere da Todomondo nella promozione, organizzazione commercializzazione di pacchetti turistici, realizzata nel periodo decorrente quantomeno da maggio 2008 al luglio del 2009, si configura scorretta ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea ad falsare in misura apprezzabile le scelte economiche del consumatore medio.

41. In particolare, per quanto concerne la contrarietà alla diligenza professionale, per le considerazioni precedentemente svolte, non si riscontra nel caso di specie da parte dell'operatore il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta.

Al riguardo, è da ricordare che nel settore turistico i tour operator sono tenuti a garantire il godimento del "bene" vacanza, in base ad un principio di buona fede oggettiva, o correttezza, richiamato nella giurisprudenza della Cassazione, secondo cui tale principio di solidarietà sociale "*trova applicazione a prescindere dalla sussistenza di specifici obblighi contrattuali, imponendo al*

---

[44] Il principio in materia di tutela della concorrenza è stato ribadito in una pronuncia della Corte di Giustizia, secondo cui occorre ricordare "che l'art. 85 del Trattato riguarda le attività delle <<imprese>>. Ai fini di tale disposizione, il cambiamento della forma giuridica e del nome dell'impresa non ha necessariamente l'effetto di creare una nuova impresa esente dalla responsabilità di comportamenti anticoncorrenziali della precedente, qualora, sotto l'aspetto economico vi sia identità fra le due imprese" (sentenza CG 7 gennaio 2004, cause C-204/00 P, Aalborg, p. 59).

[45] Al riguardo, si rileva che, in materia di tutela della concorrenza, è pacifico il principio secondo cui, qualora tra il momento in cui viene commessa l'infrazione e il momento in cui l'impresa deve risponderne, il soggetto responsabile della gestione imprenditoriale ha cessato di esistere giuridicamente, occorre localizzare, dapprima, l'insieme di elementi materiali ed umani che ha concorso alla commissione dell'infrazione, ossia l'impresa, poi identificare il soggetto giuridico che è divenuto responsabile del detto insieme allo scopo di evitare che l'impresa possa non rispondere dell'infrazione (Tribunale di Primo grado, 17 dicembre 1991, Anic, p. 235-237, confermata sul punto dalla Corte di Giustizia dell'8 luglio 1999).

[46] Vedi doc. 24.

soggetto di mantenere nei rapporti della vita di relazione un comportamento leale, [...] volto alla salvaguardia dell'utilità altrui nei limiti dell'apprezzabile sacrificio"[47].

Nella fattispecie in esame, al contrario, il professionista ha proseguito la propria attività di vendita dei pacchetti viaggio nella consapevolezza di non poter assicurare alla generalità dei consumatori il godimento della vacanza acquistata. Si tratta, pertanto, di un comportamento contrario a buona fede, in quanto noncurante dell'obbligo di agire a salvaguardia dell'utilità del prodotto acquistato dalla clientela, nello specifico costituita dalla finalità turistica del consumatori.

42. Per quanto attiene, inoltre, all'idoneità della pratica a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, si osserva che la condotta contraria a buona fede riguarda l'organizzazione di elementi significativi dei pacchetti viaggio (quali, i voli, il luogo di soggiorno e la sua durata), imprescindibili ai fini dell'adozione di una decisione commerciale consapevole ed informata, in relazione alla scelta se aderire o meno all'offerta.

43. In conclusione, la pratica commerciale descritta risulta scorretta, ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto il professionista non ha approntato adeguate soluzioni atte a garantire alla generalità dei consumatori il godimento dei pacchetti viaggio venduti secondo le modalità concordate, ovvero mediante congrue e non onerose soluzioni alternative, falsando pertanto le scelte economiche del consumatore.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

44. Ai sensi dell'art. 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

45. Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie in esame, la condotta del professionista consistente nella ripetuta variazione delle condizioni di viaggio relative ai pacchetti turistici acquistati dai consumatori, in violazione della normativa prevista dal Codice del Consumo, appare molto grave, in quanto posta in essere da un importante operatore turistico nei confronti di un'ampia cerchia di consumatori.

46. Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, la pratica commerciale risulta diffusa per un periodo superiore ad un anno, quantomento dal novembre 2007 sino alla data di cessazione dell'attività della società Totomondo, ovvero luglio 2009.

47. Per le considerazioni sopra esposte, tenuto conto della gravità e durata della violazione, si ritiene che la sanzione debba essere quantificata in misura pari a 200 mila euro.

48. Circa le condizioni economiche del professionista, si tiene conto che la società versa in disagiate condizioni economiche e, pertanto, in considerazione dell'esistenza di una procedura fallimentare nei suoi confronti, appare opportuno ridurre l'ammontare della sanzione in misura pari a 100.000 € (centomila euro).

---

[47] Sent. Cass. 16315/2007, cit., nella quale, in applicazione del principio, la Corte ha ritenuto che nell'eventualità di una impossibilità sopravvenuta non imputabile al viaggiatore (nel caso di specie: malattia), è stato affermato che questi ha diritto alla restituzione dell'intero saldo, a nulla valendo la previsione contenuta nelle condizioni generali di contratto che impone una penale via via crescente man mano che ci si avvicina alla partenza, fino a corrispondere al prezzo intero del viaggio.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo irrogare nel caso di specie una sanzione pari a 100.000 € (centomila euro) nei confronti della società Todomondo S.p.A.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulti scorretta in quanto il professionista non ha approntato adeguate soluzioni atte a garantire alla generalità dei consumatori il godimento dei pacchetti viaggio venduti secondo le modalità concordate, ovvero mediante congrue e non onerose soluzioni alternative, falsando pertanto le scelte economiche del consumatore;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Todomondo S.p.A, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore prosecuzione o ripetizione;

b) che alla società Todomondo S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.
Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.
Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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
Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE
Antonio Catricalà