

COMMERCIO: Tutela del consumatore - Pacchetti turistici e agenzie di viaggio - Informazioni in ordine alle condizioni sanitari dei Paesi verso i quali sono organizzati i viaggi - Devono essere fornite dall'operatore - Ai fini della scelta consapevole da parte del consumatore - Tutela del consumatore - Pratica commerciali scorrette - Omessa informativa sulle condizioni del viaggio.

Tar Lazio - Roma, 18 ottobre 2021, n. 10657

- in *Il Foro amm.*, 10, 2021, pag. 1528 e ss.

1. “[...] Non è revocabile in dubbio che tali informazioni avrebbero dovuto essere comunicate agli acquirenti delle crociere, per consentire loro di effettuare una scelta commerciale consapevole in ordine all’effettuazione del viaggio, atteso che la decisione in merito non poteva non essere influenzata dalle condizioni sanitarie di uno dei luoghi di destinazione.

L’obbligo informativo incombente sulla società organizzatrice del viaggio, del resto, non potrebbe ritenersi superato nemmeno dal fatto che fosse nota la situazione di emergenza sanitaria e dalla previsione, nelle condizioni generali di contratto, di un onere del consumatore di informarsi sulle condizioni sanitarie e di sicurezza dei luoghi da visitare, giacché anche a fronte di tali circostanze la ricorrente avrebbe comunque dovuto rendere edotti i potenziali acquirenti di eventuali situazioni critiche, sotto il profilo sanitario, che avrebbero potuto comportare la modifica dell’itinerario.

In tal senso questo Tribunale ha osservato che le informazioni in questione sono comunque inerenti ai doveri di diligenza professionale dell’operatore, risultando di assoluta rilevanza ai fini della scelta consapevole del consumatore di recarsi in vacanza in un determinato luogo e in un certo periodo, tenendo conto che il viaggiatore “medio” si rivolge ad un professionista proprio per organizzare al meglio il proprio viaggio, riponendo in lui fiducia per la maggior attitudine alla soluzione di problemi organizzativi e informativi di ogni rilevanza precedenti al viaggio, ai fini della resa della prestazione contrattuale [...]”.

2. “[...] il Collegio ritiene che, per come descritta dall’Autorità, la condotta contestata sia senz’altro riconducibile alla nozione di pratica aggressiva, avendo il professionista esercitato nei confronti dei consumatori un indebito condizionamento del loro processo decisionale, sostanzialmente coartando i clienti ad aderire al viaggio per effetto della carenza di informazioni in ordine alle modifiche dello stesso e al diritto di recedere dal contratto [...]”.

FATTO

Con il ricorso in epigrafe Costa Crociere s.p.a. ha impugnato il provvedimento con cui l’Autorità garante della concorrenza e del mercato l’ha sanzionata per avere posto in essere una pratica

commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, irrogandole una sanzione amministrativa pecuniaria di 2 milioni di euro.

La ricorrente ha esposto che in data 28 gennaio 2019 l'Autorità garante della concorrenza e del mercato le aveva comunicato l'avvio del procedimento istruttorio con riferimento all'organizzazione, vendita ed esecuzione delle obbligazioni relative alla crociera denominata "Paradisi sul mare", con riferimento alla quale la parte avrebbe omesso di informare i consumatori dell'esistenza di un'emergenza sanitaria, variando il programma di viaggio - mediante la soppressione delle tappe in Madagascar - in prossimità della partenza della crociera, ostacolando altresì l'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori a seguito di tale variazione.

Con una successiva integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento ricevuta il 14 marzo 2019, l'Autorità aveva ampliato l'oggetto del procedimento con riferimento ai comportamenti posti in essere dalla società in ordine alla crociera denominata "neoRiviera".

Oggetto del procedimento erano, dunque, l'organizzazione e alla vendita delle due crociere della durata di quattordici giorni, la prima con partenza il 28 ottobre 2017 e la seconda il 23 dicembre 2017, denominate rispettivamente neoRiviera e Paradisi sul mare, con itinerari nell'Oceano Indiano e soste previste nella Repubblica di Mauritius, nella Repubblica di Seychelles e in Madagascar.

Il 2 maggio 2019, Costa Crociere aveva depositato una memoria rappresentando come, in considerazione dell'eccezionalità della crisi sanitaria in Madagascar, per via della diffusione dell'epidemia di peste nel periodo da ottobre a dicembre 2017, non le fosse addebitabile alcuna condotta riconducibile alla fattispecie della pratica commerciale scorretta, né sotto il profilo dell'omissione di informazioni rilevanti in fase precontrattuale, né in relazione al condizionamento indebito delle scelte dei consumatori in fase post-contrattuale.

Inoltre, la società ha evidenziato come la condotta adottata in seguito al dilagare dell'epidemia fosse stata del tutto conforme a quanto previsto dal d.lgs. n. 79/2011, vigente all'epoca dei fatti.

Acquisite le memorie della parte, in data 12 giugno 2019 l'Autorità aveva adottato il provvedimento impugnato, ritenendo che la condotta sanzionata sarebbe stata "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".

A sostegno del ricorso sono state formulate le seguenti censure:

1. Eccesso di potere per carenza istruttoria, contraddittorietà della motivazione, travisamento dei fatti, sviamento e irragionevolezza. Violazione e falsa applicazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo e 41, 42 e 43 del Codice del turismo.

L'Autorità aveva contestato alla Costa Crociere, in primo luogo, di avere continuato a pubblicizzare e vendere le crociere neoRiviera e Paradisi sul Mare anche dopo l'insorgere dell'emergenza sanitaria in Madagascar, dando così luogo a un'omissione informativa rilevante ai sensi dell'art. 22 del Codice del Consumo. Inoltre, ad avviso dell'Agcm, Costa avrebbe realizzato una pratica commerciale asseritamente aggressiva nella fase post-vendita delle due crociere oggetto del procedimento, omettendo le informazioni sulla variazione dell'itinerario di viaggio ed ostacolando 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".

Secondo l'Autorità le prime notizie sui rischi sanitari derivanti dal diffondersi dell'epidemia di peste in Madagascar sarebbero state diffuse già alla fine del mese di settembre 2017, mentre a quella data il sito del Ministero degli Esteri informava i viaggiatori che l'OMS non raccomandava alcuna restrizione ai viaggi o al commercio col Madagascar in base alle informazioni disponibili; in tale situazione, la ricorrente aveva partecipato alla fine del mese di ottobre 2017 a delle riunioni con le autorità locali per verificare se fosse possibile dare piena esecuzione ai contratti stipulati con i propri consumatori lasciando invariato l'itinerario di viaggio, e solo in seguito aveva modificato l'itinerario al fine di tutelare la salute dei passeggeri e del proprio equipaggio, dandone comunicazione.

Del pari infondata doveva ritenersi anche la contestazione mossa a Costa relativamente alla presunta intempestività della comunicazione della modifica dell'iter di viaggio ai passeggeri della seconda crociera, la crociera Paradisi sul Mare del dicembre 2017, in quanto tra la fine di novembre e l'inizio del mese di dicembre 2017 le informazioni sulla crisi sanitaria dovuta alla peste, ormai in via di superamento, erano comunque contraddittorie e farraginose; solo il 4 dicembre l'Organizzazione Mondiale della Sanità, in considerazione del fatto che il rischio di diffusione della peste era ormai molto basso, aveva ritenuto inopportuna l'adozione di qualsivoglia restrizione ai viaggi in Madagascar e l'unico ostacolo al ripristino degli scali malgasci era rappresentato dalle ormai immotivate restrizioni di viaggio ancora in vigore nella Repubblica di Mauritius, che si confidava sarebbero state interrotte in tempi brevi. Tale circostanza, però, non si era verificata, poiché l'11 dicembre 2017 le autorità mauriziane avevano confermato il mantenimento delle restrizioni di viaggio, di tal che Costa Crociere aveva modificato l'itinerario della crociera con

partenza il 23 dicembre 2017, dandone tempestiva comunicazione ai passeggeri direttamente e tramite agenzia dopo meno di 48 ore, il 13 dicembre.

Costa, pertanto, aveva comunicato il cambio d'itinerario ai propri passeggeri con dieci giorni di anticipo rispetto alla partenza della crociera, in tempo utile – qualora desiderato – all'esercizio del diritto di recesso previsto dall'art. 41 del Codice del Turismo e dalle condizioni generali di Costa Crociere all'epoca vigenti così come, d'altra parte, esercitato da undici consumatori.

Inoltre, l'Autorità aveva affermato che Costa Crociere non avrebbe “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”, mentre la disciplina in materia non prevedeva un obbligo di fornire specifica comunicazione al consumatore circa il diritto di poter recedere dal contratto in seguito all'esercizio dello jus variandi da parte del professionista, limitandosi a disporre che un tale diritto dovesse essere garantito al consumatore che non accettava la proposta di modifica.

L'Autorità aveva poi contestato la messa a disposizione dei passeggeri della somma di 150 euro, da spendere a bordo, ritenendo che tale cifra rappresentasse un “bonus”, inidoneo ad avere “la stessa natura e funzione del rimborso del prezzo pagato di cui all'art. 41 del Codice del Turismo”, mentre secondo la prospettazione della ricorrente tale importo, considerato che sulle crociere i servizi potevano essere pagati con la “card” della crociera, rappresentava a tutti gli effetti il conferimento di una somma di danaro secondo le modalità di pagamento in uso a bordo crociera; inoltre, se i passeggeri non avessero eroso il credito di 150 euro loro riconosciuto a titolo di riduzione del prezzo nella forma di credito a bordo, avrebbero potuto integralmente riscuotere la somma a conclusione del viaggio.

2. Violazione e falsa applicazione dell'art. 24 del Codice del consumo. Eccesso di potere in tutte le sue figure sintomatiche, ed in particolare travisamento dei fatti, illogicità e contraddittorietà manifesta, difetto di motivazione, manifesta irragionevolezza ed ingiustizia, sviamento e perplessità.

Le condotte contestate non potevano comunque ritenersi aggressive, non essendo stato operato alcun indebito condizionamento delle scelte dei consumatori.

3. Violazione e falsa applicazione dell'art. 11 della legge n. 689/81. Violazione e falsa applicazione dei principi di parità di trattamento e di proporzionalità nel calcolo delle ammende. Eccesso di potere in tutte le sue figure sintomatiche, ed in particolare difetto di motivazione, illogicità manifesta, difetto di istruttoria, ingiustizia ed irragionevolezza manifeste, sviamento.

Anche la sanzione irrogata doveva ritenersi illegittima, sia perché la condotta non poteva essere qualificata come “molto grave”, diversamente da quanto ritenuto dall’Autorità, sia perché la durata della violazione era stata individuata in modo erroneo fino al momento del provvedimento, mentre doveva ritenersi conclusa dopo la data della crociera.

Infondate erano anche le due motivazioni addotte dall’Autorità a giustificazione della determinazione della durata dell’illecito, ovvero il mancato riscontro alle lamentele dei consumatori e la mancata offerta di compensazioni ai passeggeri, giacché la società aveva dato riscontro a ciascuno dei reclami ricevuti, compensando i passeggeri della crociera NeoRiviera con un credito di 150 euro a testa, e lo stesso trattamento era stato riservato ai passeggeri della crociera Paradisi sul mare, ai quali era stato ulteriormente riconosciuto un credito pari al 30% di sconto per eventuali future crociere acquistate.

Si è costituita l’Autorità garante della concorrenza e del mercato resistendo al ricorso.

All’udienza del 7 luglio 2021, tenutasi mediante collegamento da remoto in videoconferenza, il ricorso è stato trattenuto in decisione.

DIRITTO

Il ricorso è infondato.

Con il provvedimento impugnato l’Autorità ha sanzionato Costa Crociere per la violazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione della divulgazione di informazioni ingannevoli e omissive circa due crociere dalla stessa organizzate nella zona del Madagascar e dell’adozione di modalità intempestive e 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 crociere stesse e ad ostacolare l’esercizio dei loro diritti contrattuali.

Con il primo motivo la ricorrente ha dedotto l’insussistenza delle condotte addebitate, rilevando che all’origine della modifica del percorso delle crociere vi era stata l’epidemia di peste, il cui andamento, tuttavia, era rimasto incerto per lungo tempo, di tal che le comunicazioni delle modifiche contrattuali ai passeggeri non potevano ritenersi tardive.

Al riguardo il provvedimento ha precisato, ai parr. 18 e ss., che la ricorrente aveva organizzato due crociere - una con partenza il 28 ottobre 2017 denominata “neoRiviera”, l’altra con partenza il 23 dicembre 2017 denominata “Paradisi sul mare” - il cui itinerario prevedeva originariamente la partenza dall’isola di Mauritius e alcune tappe intermedie alle Seychelles e in Madagascar.

Sulla base delle comunicazioni a suo tempo diffuse dal Ministero della Salute e dal Ministero degli Affari Esteri, dall’agosto 2017 il Madagascar era stato interessato da una situazione di emergenza

sanitaria, protrattasi almeno sino a fine dicembre 2017, dovuta alla diffusione di una epidemia di peste.

In particolare, il 29 settembre 2017 il Ministero della Salute aveva emesso un comunicato segnalando tale situazione, a cui avevano fatto seguito - tra ottobre e novembre 2017 - ulteriori circolari del medesimo Ministero in cui si sottolineava l'importanza di informare i viaggiatori circa la diffusione dell'epidemia, fissando specifiche restrizioni alla libera pratica sanitaria per le navi che avessero fatto scalo in Madagascar; anche le autorità locali di Mauritius e delle Seychelles avevano nel frattempo emesso alcuni comunicati (12 ottobre 2017 e 29 novembre 2017) volti a evidenziare l'adozione delle necessarie precauzioni e controlli nei confronti dei viaggiatori provenienti dal Madagascar al fine di prevenire l'ulteriore diffusione dell'epidemia, che si prevedeva sarebbe comunque durata fino all'aprile 2018.

Nel dicembre 2017 le autorità mauriziane avevano adottato uno specifico protocollo restrittivo in relazione all'accesso nel loro territorio di viaggiatori provenienti dal Madagascar.

In tale contesto, come evidenziato nel provvedimento, la ricorrente aveva venduto la crociera "neoRiviera" durante tutto il mese di ottobre 2017, senza informare i consumatori, prima della partenza, dell'emergenza sanitaria in corso in Madagascar e del connesso rischio che tale situazione avrebbe potuto comportare una modifica dell'itinerario di viaggio; solo il giorno dopo la partenza Costa Crociere aveva variato il programma di viaggio originariamente previsto, eliminando la prima tappa in Madagascar, mentre tre giorni dopo la partenza aveva soppresso tutte le tappe previste nella suddetta località.

Il provvedimento ha evidenziato che, sulla base delle informazioni fornite da Costa Crociere, dalla vendita di tale crociera a circa 1228 consumatori erano conseguiti ricavi complessivi pari a 2.337.323 euro, per contratti 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 erano 38, di cui l'ultimo concluso il 6 novembre 2017, per un totale di 77 passeggeri, mentre a decorrere dal 12 ottobre 2017 (data di diffusione del comunicato sull'epidemia della peste da parte delle Autorità Mauriziane), i contratti conclusi erano 9.

La modifica dell'iter di viaggio, peraltro, aveva comportato più giorni di navigazione rispetto a quelli originariamente previsti senza alcuno sbarco a terra, causando disagi ai consumatori a bordo in termini di scarsa assistenza.

A fronte di tale variazione, Costa Crociere ha offerto ai propri clienti un credito di 150 euro a persona da spendere a bordo della nave.

Anche la successiva crociera “Paradisi sul mare” è stata promossa e venduta durante i mesi di novembre e dicembre 2017 comprensiva delle tappe in Madagascar, senza che i consumatori acquirenti venissero informati della situazione epidemiologica in corso; in questo caso Costa Crociere ha comunicato la soppressione delle tappe in Madagascar dieci giorni prima della partenza, offrendo ancora un bonus di 150 euro a persona da spendere a bordo e uno sconto del 30% da utilizzare in una futura crociera di Costa.

Dall’istruttoria svolta dall’Agcm è quindi emerso che Costa Crociere ha continuato a pubblicizzare e a vendere le crociere in questione, comprensive delle tappe in Madagascar, anche a seguito della diffusione dei comunicati ufficiali sull’emergenza sanitaria in atto, senza in alcun modo informare i consumatori di tale circostanza e del fatto che ciò avrebbe potuto determinare una variazione del programma di viaggio.

In particolare, pur essendo noto al professionista già dalla fine del mese di settembre 2017 - ossia circa un mese prima della partenza della crociera “neoRiviera” e circa tre mesi prima della partenza della crociera “Paradisi sul mare” - che una delle destinazioni incluse nel programma di viaggio si trovava in uno stato di emergenza e che, dunque, le tappe ivi previste avrebbero potuto venire meno, la società non ha in alcun modo sottoposto tali circostanze all’attenzione dei clienti, nemmeno in seguito agli aggiornamenti del Ministero della Salute che, a fine ottobre e a novembre 2017, avevano rappresentato la gravità della situazione e l’importanza per i viaggiatori internazionali diretti verso le aree endemiche di essere informati al riguardo, anche in considerazione delle specifiche restrizioni previste dalle Autorità locali per le navi che avessero fatto scalo in Madagascar.

Non è revocabile in dubbio che tali informazioni avrebbero dovuto essere comunicate agli acquirenti delle crociere, per consentire loro di effettuare una scelta commerciale consapevole in ordine all’effettuazione del viaggio, atteso che la decisione in merito non poteva non essere influenzata dalle condizioni sanitarie di uno dei luoghi di destinazione.

L’obbligo informativo incombente sulla società organizzatrice del viaggio, del resto, non potrebbe ritenersi superato nemmeno dal fatto che fosse nota la situazione di emergenza sanitaria e dalla previsione, nelle condizioni generali di contratto, di un onere del consumatore di informarsi sulle condizioni sanitarie e di sicurezza dei luoghi da visitare, giacché anche a fronte di tali circostanze la ricorrente avrebbe comunque dovuto rendere edotti i potenziali acquirenti di eventuali situazioni critiche, sotto il profilo sanitario, che avrebbero potuto comportare la modifica dell’itinerario.

In tal senso questo Tribunale ha osservato che le informazioni in questione sono comunque inerenti ai doveri di diligenza professionale dell’operatore, risultando di assoluta rilevanza ai fini della scelta

consapevole del consumatore di recarsi in vacanza in un determinato luogo e in un certo periodo, tenendo conto che il viaggiatore "medio" si rivolge ad un professionista proprio per organizzare al meglio il proprio viaggio, riponendo in lui fiducia per la maggior attitudine alla soluzione di problemi organizzativi e informativi di ogni rilevanza precedenti al viaggio, ai fini della resa della prestazione contrattuale (TAR Lazio, sez. I, 4.8.2015 n. 10668).

Tale attività, nel caso di specie, doveva essere compiuta contestualmente agli avvisi inoltrati dalle Autorità del luogo e dal Ministero degli Affari Esteri, non essendo evidentemente sufficiente una comunicazione ai clienti che intervenga a breve distanza dal viaggio organizzato quando, invece, le notizie in merito ai rischi sanitari risalivano ad epoca precedente.

Risulta quindi corretta la conclusione dell'Agcm secondo cui l'omissione di una corretta informazione da parte dell'operatore professionale ha indotto il consumatore ad una scelta non consapevole; ciò tanto più se si considera che Costa Crociere ha avuto un considerevole lasso di tempo (un mese prima della partenza della crociera "neoRiviera" e tre mesi prima per la crociera "Paradisi sul mare") per fornire tali informazioni ai propri clienti.

La condotta contestata risulta quindi senza dubbio 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, integrando così una pratica commerciale scorretta. Il provvedimento ha dato conto, altresì, del fatto che la ricorrente, pur essendo stata costretta a modificare l'iter di viaggio della precedente crociera a fine ottobre 2017 e pur essendo consapevole già agli inizi di dicembre 2017 delle restrizioni adottate dalle autorità mauriziane verso i passeggeri provenienti dal Madagascar, ha continuato a promuovere e vendere anche la crociera "Paradisi sul mare" sempre secondo l'itinerario pubblicizzato (dopo il 29 settembre 2017 sono stati conclusi 191 contratti per complessivi 469 passeggeri - § 33 del provvedimento), comunicandone la variazione dieci giorni prima della partenza, il 13 dicembre 2017.

L'Agcm ha contestato, altresì, la condotta realizzata nella fase post vendita, 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; al riguardo l'Autorità ha rilevato che la comunicazione del 13 dicembre 2017 con riferimento alla crociera "Paradisi sul mare" non ha fornito ai consumatori una corretta informazione circa la possibilità di recedere dal contratto senza pagamento di penali, o 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.

La ricorrente ha lamentato che la disciplina del codice del turismo prevedeva la facoltà di recesso, ma non l'obbligo per l'organizzatore di portare a conoscenza dei consumatori tale facoltà.

Tale tesi non può essere accolta.

Come evidenziato nel provvedimento, tale interpretazione svuoterebbe di contenuto la facoltà di recesso prevista dalla legge, poiché l'omessa informazione al riguardo, a fronte della comunicazione delle modifiche al viaggio programmato, potrebbe avere la conseguenza di rendere impossibile l'esercizio del recesso nel termine previsto, decorrente appunto da tale comunicazione.

L'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, prevede infatti che il turista è tenuto a comunicare "la sua scelta entro due giorni lavorativi dal momento [del ricevimento dell'] avviso"; pertanto, correttamente l'Agcm ha osservato che *"la previsione inserita nelle proprie condizioni contrattuali - 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 degrada ad un assenso implicito"*.

L'Autorità ha quindi ritenuto che, data la notoria asimmetria informativa che contraddistingue il rapporto tra professionisti e i consumatori, la clausola contrattuale sopra richiamata e l'omissiva 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.

Allo stesso modo, con riferimento alla facoltà offerta ai viaggiatori di poter godere di un "bonus" pari a 150 euro da spendere nel corso della crociera, il provvedimento ha dato conto del fatto che tale bonus era idoneo ad indurre 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, disattendendo la deduzione della parte secondo cui il bonus consisterebbe in una congrua diminuzione del prezzo accordata dalla società e rilevando che la stessa società l'aveva qualificato come una forma di "gratificazione" offerta ai propri clienti.

Pertanto, diversamente da quanto sostenuto con il secondo motivo di ricorso, correttamente l'Agcm ha qualificato la condotta contestata come pratica commerciale aggressiva, 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 procedimento, comportando, per la generalità dei consumatori,

l'imposizione della variazione senza garantire il diritto di recesso dei consumatori, tra l'altro a prezzo invariato.

Al riguardo l'art. 24 del codice del consumo, nel descrivere la pratica commerciale aggressiva, pur indicandone alcune possibili modalità, collega la ricorrenza dell'illecito ad una valutazione finalistica, ravvisabile ogni volta che “nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso”, la condotta del professionista, creando un indebito condizionamento, “limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso” (TAR Lazio, 18 gennaio 2019, n. 701), come accaduto nella fattispecie, tenuto conto del fatto che la condotta adottata da Costa ha avuto 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.

Alla luce di tali considerazioni il Collegio ritiene che, per come descritta dall'Autorità, la condotta contestata sia senz'altro riconducibile alla nozione di pratica aggressiva, avendo il professionista esercitato nei confronti dei consumatori un indebito condizionamento del loro processo decisionale, sostanzialmente coartando i clienti ad aderire al viaggio per effetto della carenza di informazioni in ordine alle modifiche dello stesso e al diritto di recedere dal contratto.

Infondate sono anche le doglianze relative alla misura della sanzione.

Giova premettere che l'art. 27, comma 9, del Codice del consumo prevede che l'Autorità, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da un edittale minimo di euro 5.000,00 ad un edittale massimo di euro 5.000.000,00, tenuto conto della gravità e della durata della sanzione, e che, per il rinvio operato dall'art. 27, comma 13, del Codice del consumo alle disposizioni della legge n. 689/1981, in particolare al capo I, sezione I, l'Autorità deve altresì tenere conto dei criteri di quantificazione previsti dalla legge citata e, in particolare, dall'art. 11 (la gravità della violazione, l'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, l'opera svolta dall'impresa autrice dell'illecito per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, la personalità dell'agente e le condizioni economiche dell'impresa).

Orbene, nel caso di specie il provvedimento sanzionatorio contiene una puntuale ed esaustiva motivazione a suffragio della determinazione delle sanzioni negli importi sopra precisati, tenendo conto dell'importanza dell'operatore nel settore dell'organizzazione e vendita di viaggi

(correttamente desunta dal fatturato complessivo dei ricavi - ivi compresi gli introiti da versare a terzi -, comprovante la posizione di forza assunta dall'operatore sul mercato che qui viene in rilievo), della gravità delle violazioni e della durata delle violazioni.

L'Agcm ha evidenziato, in particolare, che Costa Crociere “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 oggetto. Nel periodo 30/11/2016-1/12/2017, il professionista ha realizzato ricavi per vendite e prestazioni pari a 3.694.068.210 euro, 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 euro. 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 euro”.

In relazione alla vendita delle due crociere è stato stimato un margine operativo lordo complessivo pari a 1.199.033 euro.

Il provvedimento sanzionatorio ha poi tenuto conto della circostanza che la pratica ha avuto un'ampia e pervasiva diffusione, poiché i passeggeri a bordo delle due crociere ammontavano a 2.590 persone, del 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, dell'assenza di adeguate misure riparatorie o compensative e della condizione di asimmetria informativa che contraddistingue il rapporto tra professionisti e il consumatore medio.

Quanto alla durata dell'infrazione, l'Autorità ha ritenuto, con considerazioni logiche ed immuni da vizi, che la pratica fosse in essere fino alla data del provvedimento, non avendo la ricorrente assicurato ai viaggiatori le adeguate misure compensative richieste.

Il potere sanzionatorio è stato pertanto esercitato nel rispetto dei criteri tutti predeterminati dalle richiamate norme legislative e in aderenza ai principi di proporzionalità e di effettività delle sanzioni, tant'è che le stesse risultano di per sé congrue in termini assoluti, essendosi attestate su un importo pari allo 0,05% del fatturato realizzato da Costa Crociere nel 2018.

Il ricorso deve quindi essere respinto.

Le spese seguono la soccombenza e si liquidano come da dispositivo.

P.Q.M.

Il Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio (Sezione Prima), definitivamente pronunciando sul ricorso, come in epigrafe proposto, lo respinge.

Condanna la ricorrente alla rifusione in favore dell'Autorità resistente delle spese di lite, che si liquidano in complessivi euro 5.000,00 oltre accessori di legge.

Ordina che la presente sentenza sia eseguita dall'autorità amministrativa.

Così deciso in Roma nella camera di consiglio del giorno 7 luglio 2021 con l'intervento, in collegamento da remoto in videoconferenza, dei magistrati:

Laura Marzano, Presidente FF

Francesca Petrucciani, Consigliere, Estensore

Lucia Maria Brancatelli, Primo Referendario

L'ESTENSORE

Francesca Petrucciani

IL PRESIDENTE

Laura Marzano

IL SEGRETARIO