



Proc. N. PS1101/imp/dpse
rg

Grandi Navi Veloci S.p.A.
c/o Studio Legale Pavia e Ansaldo
c.a. Avv. Simone Gambuto
Via del Lauro 7
20121 Milano

Oggetto: provvedimento relativo alla resa obbligatoria degli impegni della società Grandi Navi Veloci S.p.A. - proposti, da ultimo, in data in data 19 ottobre 2011, e ulteriormente precisati con comunicazione del 31 ottobre 2011 - e alla conclusione del procedimento stesso senza accertamento dell'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del "*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.

Si trasmette copia conforme all'originale del provvedimento assunto dall'Autorità nell'adunanza del 14 dicembre 2011.

Il Responsabile del procedimento

Rosario Fiorino

USA/SM



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2011;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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 pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 20 giugno 2011, con la quale la società Grandi Navi Veloci S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 4 agosto 2011, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 20 giugno 2011, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche GNV) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore del trasporto di merci e passeggeri via mare su

rotte predefinite, nonché nell'organizzazione e vendita di pacchetti turistici, consistenti in servizi di crociera. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, presenta ricavi per circa 271 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista nel settore dei servizi di crociera, consistente nella variazione delle condizioni di viaggio di talune minicrociere, effettuate nel Mediterraneo nel 2008, preventivamente pubblicizzate mediante una *brochure*, nella quale venivano illustrati date, itinerari e caratteristiche delle due navi utilizzate per le crociere (denominate “*La Suprema*” e “*La Superba*”)¹.

3. In particolare, l'indagine ha ad oggetto l'utilizzo di una diversa motonave della flotta di GNV (denominata “*Splendid*”), dotata di servizi di categoria inferiore rispetto a quelli disponibili sulle motonavi descritte nella *brochure*², in occasione delle stesse crociere, l'una sulla rotta Genova-Barcellona-Genova e l'altra sulla rotta Genova-Barcellona-Palma-Genova, effettuate, rispettivamente, nei periodi 21-24 marzo 2008 (di seguito, anche “*crociera Pasqua*”) e 30 aprile-4 maggio 2008 (di seguito, anche “*crociera 1° maggio*”). Secondo quanto segnalato, infatti, detta modifica, comunicata nell'imminenza della partenza, avrebbe comportato significativi disagi a carico dei consumatori, ai quali, tra l'altro, sarebbe stato impedito l'eventuale esercizio del diritto di recesso loro spettante ai consumatori in considerazione della differenza dei servizi disponibili sulle motonavi da crociera *Suprema* e *Superba*, descritte nella *brochure*, rispetto a quelli presenti sulla motonave *Splendid*.

4. Il procedimento attiene, inoltre, ad una possibile prassi generalizzata di variazione delle condizioni delle crociere organizzate e promosse da GNV, anche tramite il proprio sito *internet* www.gnv.it³, basata sull'asserita facoltà

¹ Cfr. Brochure pubblicitaria “Crociere brevi nel Mediterraneo”, 2007-2008 (allegato 3 a doc. 1, nonché allegato 3 al doc. 10, contenente le informazioni fornite da GNV in data 23 settembre 2009).

² Segnalazione del 3 aprile 2008 (doc. n. 1), integrata con note pervenute in data 21 aprile 2008 (doc. 3 e 4); segnalazione del 10 marzo 2009 (doc. 7).

³ Ciò si evince dalle informazioni presenti sul sito del professionista, www.gnv.it, alla voce “Meeting e Convention”, dove si afferma che “Grandi Navi Veloci dedicata alle crociere e ai convegni mette a disposizione due unità della sua flotta: la *Suprema* e la *Superba*”: rilevazione del 10 maggio 2011, di cui al doc. n. 11.

del professionista di modificare le navi e gli itinerari delle crociere, desumibile da un'avvertenza, riportata in calce alla *brochure* con caratteri estremamente ridotti, secondo cui *“Le navi che effettuano le crociere possono essere soggette a variazioni”*, nonché dalle *“Informazioni Generali”* divulgate dal professionista, contenute nella parte finale della *brochure*, alla voce *“Tariffe e prezzi”*, punto c. Viene in considerazione, in dettaglio, una clausola, inserita nelle condizioni generali di contratto predisposte dal professionista, secondo cui *“È riconosciuta all’Organizzatore la facoltà di sostituire la nave prevista con altra di caratteristiche analoghe nel caso ciò si renda necessario per motivi tecnici, operativi o per altra ragionevole causa. L’esercizio di tale facoltà non implica ‘modifica del viaggio’ ai sensi e per gli effetti della presente clausola. È inoltre facoltà dell’Organizzatore, e per esso del Comandante della nave, modificare l’itinerario della crociera per cause di forza maggiore ovvero per esigenze di sicurezza della nave e della navigazione. L’esercizio di tale facoltà non implica ‘modifica del viaggio’ ai sensi e per gli effetti della presente clausola”*⁴. Al riguardo, il procedimento era volto a verificare la compatibilità del contenuto di tale clausola contrattuale con quanto previsto nel Codice del Consumo, rientrando le variazioni sopra richiamate nelle modifiche delle condizioni di contratto disciplinate dal previgente art. 91 del Codice del Consumo (ora, art. 41 del Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79, di seguito *“Codice del Turismo”*) in materia di pacchetti turistici.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L’iter del procedimento*

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 20 maggio 2011 è stato comunicato al professionista l’avvio del procedimento istruttorio n. PS1101. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società GNV fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria a diligenza professionale e suscettibile di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista La

⁴ Informazioni fornite da GNV in data 23 settembre 2009, doc. 10, con allegata *brochure*.

presunta scorrettezza della pratica commerciale sopra descritta è stata rilevata sotto due profili, individuabili, in sintesi, **a)** nell'ingannevolezza delle informazioni divulgate con riguardo alla flotta utilizzata per le crociere organizzate da GNV nonché alla pretesa facoltà di variare la flotta ed il tragitto in contrasto con quanto previsto dai previgenti artt. 91, 92 e 93 Codice del Consumo (ora, artt. 41, 42 e 43 del Codice del Turismo); **b)** nell'aggressività della sistematica ed ingiustificata variazione delle condizioni di viaggio relative ai servizi di crociera offerti, mediante la frapposizione, da parte del professionista, di ostacoli all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori ai sensi della medesima disciplina⁵.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire alcune informazioni e la relativa documentazione. Ulteriori informazioni sono state richieste nel corso dell'audizione della Parte, avvenuta in data 29 settembre 2011⁶. Le informazioni sono pervenute in data 20 giugno 2011⁷ e 19 ottobre 2011⁸.

7. In data 31 ottobre 2011 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁹.

8. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo internet, in data 11 novembre 2011 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.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

9. Secondo le informazioni acquisite nel corso del procedimento¹⁰, nel periodo 2007-2011 GNV non ha effettuato altre crociere (a parte quelle sopra menzionate) né altre campagne promozionali analoghe a quella sopra

⁵ Doc. 13: Comunicazione di avvio del procedimento.

⁶ Doc. 23: Verbale audizione della Parte.

⁷ Doc. 17: Informazioni GNV del 20.6.2011.

⁸ Doc. 24: Memoria difensiva GNV del 19 ottobre 2011, con allegata documentazione.

⁹ Doc. 26: Comunicazione del termine di chiusura dell'istruttoria.

¹⁰ Doc. 17: Memoria difensiva ed informazioni GNV del 20.6.2011; doc. 24: Memoria difensiva del 19 ottobre 2011, con allegata documentazione.

descritta. In dettaglio, quanto alle crociere in esame (*crociera di Pasqua e crociera 1° maggio 2008*), GNV ha confermato che nell'espletamento delle suddette crociere è stata utilizzata la nave *Splendid* al posto della nave *Suprema*, riconoscendo, tra l'altro, che la nave *Splendid* è di minori dimensioni, più datata e dotata di comfort inferiori. GNV ha anche precisato che nelle due crociere sono stati trasportati, rispettivamente, 553 (di cui 107 bambini) e 617 (di cui 128 bambini) passeggeri, ad un prezzo medio di circa 240 euro (il prezzo di riferimento è quello per posto letto di medio prestigio di un adulto)¹¹, e che l'utilizzo della *Splendid* sarebbe derivato dalla necessità di effettuare dei lavori di manutenzione ai motori principali della *Suprema*.

10. Con nota pervenuta in data 20 giugno 2011, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento¹². A seguito della successiva audizione della Parte, GNV ha integrato gli impegni. La versione definitiva degli impegni assunti è stata depositata in data 19 ottobre 2011¹³. Con nota del 31 ottobre 2011, GNV ha fornito delle precisazioni circa le modalità attuative degli stessi impegni¹⁴.

11. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono la realizzazione di due misure:

- i)* una forma di indennizzo forfetario a favore dei fruitori delle crociere in esame (di seguito, impegno n. 1);
- ii)* la modifica delle condizioni generali sopra richiamate, in senso conforme a quanto prescritto dalla disciplina in tema di pacchetti viaggio¹⁵ (di seguito, impegno n. 2).

¹¹ Vedi doc. 24 con allegato n. 1, elenco passeggeri.

¹² Doc. 17.

¹³ Doc. 24.

¹⁴ Vedi nota del 31 ottobre 2010 (doc. 25), come rettificata con successiva comunicazione di GNV del 24 novembre 2011 (doc. 28).

¹⁵ Ci si riferisce, in particolare, al previgente testo di cui agli artt. 91, 92 e 93 del Codice del Consumo (ora artt. 41, 42 e 43 del nuovo Codice del Turismo), per il cui esame dettagliato si rinvia alle considerazioni svolte nelle proprie precedenti decisioni: cfr. provvedimento n. 21175, del 26 maggio 2010, in Boll. n. 22/10 (PS853 - *Bluvacanze*) e provvedimento n. 21349 del 14 luglio 2010, in Boll. n. 28/10 (PS4912 - *Phone & Go*).

Impegno n. 1

12. La prima misura, secondo le argomentazioni svolte dalla Parte, ha l'obiettivo di offrire un ristoro economico ai consumatori che hanno subito la variazione della nave con cui sono state effettuate, nel 2008, le due crociere oggetto di segnalazione. La misura di tale compensazione è parametrata, secondo i principi desumibili dalla normativa sopra richiamata, alla differenza qualitativa tra il servizio concordato e quello effettivamente svolto.

13. Il rimedio in esame consiste nell'offrire, ai passeggeri delle due crociere che non abbiano fruito di condizioni agevolate (in particolare, ad esclusione di coloro che abbiano usufruito, in occasione delle suddette crociere, delle promozioni e sconti denominate "Ragazzi fino a 21 anni Gratis", "Bambini Gratis", "Ragazzi Sconto 50%", "Anniversari di Matrimonio", "65 e più"), un buono sconto nella misura del 25% sulla tariffa per una tratta a scelta del consumatore tra quelle servite da GNV, ovvero, in alternativa, un indennizzo forfetario pari a 35 euro.

L'offerta è godibile, mediante apposita prenotazione attraverso il Call Center di GNV, per un periodo di sei mesi a far data dalla pubblicazione di un apposito avviso da parte di GNV.

14. La pubblicazione sarà effettuata mediante un avviso rivolto al pubblico con le seguenti modalità: **a)** avviso nella *front page* del sito www.gnv.it per sessanta giorni consecutivi a far data dal giorno successivo all'accettazione degli impegni, secondo un formato standard allegato agli impegni (*Form* n. 1, allegato al provvedimento); **b)** un avviso, secondo lo stesso *Form*, nella sezione "promozioni" del sito del professionista per novanta giorni consecutivi a far data dal sessantesimo giorno successivo all'accettazione degli impegni; **c)** un avviso trasmesso a tutte le agenzie di viaggio, intermediari e *tour operator* che hanno commercializzato le due crociere, da effettuarsi entro sette giorni dall'accettazione degli impegni.

15. Inoltre, GNV si è impegnata a trasmettere un avviso individuale e diretto a tutti i passeggeri dei quali GNV sia in possesso di recapiti telefonici o di residenza, predisposto secondo un modulo standard allegato al testo degli impegni (*Form* n. 2, allegato al provvedimento), nonché ad inviare all'Autorità, al giorno 30 del 6° mese decorrente dal giorno successivo all'accettazione degli impegni, un rapporto sulle obbligazioni assunte ed il numero di consumatori che hanno usufruito del bonus ovvero dell'indennizzo.

Impegno n. 2

16. In merito alla seconda misura, GNV, allo scopo di porre rimedio alle criticità relative al contenuto della clausola sopra richiamata, si è impegnata, da un lato, ad eliminare l'avvertenza che si trova in calce a pagina 5 della *Brochure* "Crociere brevi nel Mediterraneo", oggetto di accertamento, che testualmente recita "Le navi che effettuano le crociere possono essere soggette a variazioni" e, dall'altro, a sostituire la stessa clausola sulla "Modifica del viaggio", presente nella *Brochure*, con altra, che verrà riportata su tutte le *brochure* pubblicitarie di crociere che, in futuro, GNV dovesse realizzare.

17. Il testo della clausola, in dettaglio, riconosce al consumatore le garanzie contemplate dall'art. 41 e 42 del Codice del Turismo (ex art. 91 e 92, Codice del Consumo), nei seguenti termini:

"1. Se, prima della partenza, GNV riscontra la necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, tra cui l'itinerario della crociera o la nave da utilizzare, ne dà immediato avviso in forma scritta al passeggero, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40 del Codice del Turismo.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il passeggero può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42 del Codice del Turismo. In particolare, tranne i casi previsti dal citato articolo 42 del Codice del Turismo, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta, salvo il maggior danno.

3. Il Passeggero deve comunicare la propria scelta a GNV entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, GNV si impegna a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Passeggero, oppure lo rimborsa nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

5. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il passeggero non l'accetta per un giustificato motivo, GNV gli mette a disposizione un mezzo

di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato”.

18. Inoltre, GNV si è impegnata a dare avviso generale al pubblico della predetta modifica, a far data dal giorno successivo all'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, nella “*front page*” del sito *www.gnv.it* per novanta giorni consecutivi, “*sezione GNV NEWS*”, secondo una comunicazione standard allegata agli impegni, del seguente tenore:

“GNV si impegna con l'Autorità della Concorrenza e con i consumatori a non cambiare le navi pubblicizzate per le sue crociere. Per ogni dettaglio, clicca qui”.

Il *link* sopra richiamato, a sua volta, rimanderà ad una pagina successiva del predetto sito, e in particolare alla pagina delle c.d. “*GNV NEWS*”, dove verrà riportato integralmente l'impegno n. 2 e sarà scaricabile direttamente il provvedimento dell'Autorità di chiusura del provvedimento, secondo uno schema di comunicazione allegato alla presentazione degli impegni (Form n. 3, allegato al provvedimento). Su detta pagina, inoltre, l'avviso sopra richiamato rimarrà per altri novanta giorni consecutivi¹⁶.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

19. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a far venire meno i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 20 maggio 2011.

20. In primo luogo, l'impegno relativo alla revisione della clausola contrattuale in esame sulla variazione delle condizioni di viaggio è idoneo a garantire, con riferimento alla condotta futura di GNV nell'organizzazione di eventuali crociere, l'applicazione dell'obbligo, gravante sul professionista, di assicurare ai consumatori il rispetto delle condizioni di viaggio concordate nell'ambito delle crociere da essi acquistate, nonché una corretta informativa circa i diritti loro spettanti, secondo l'orientamento accolto dall'Autorità nei propri precedenti¹⁷.

21. Al riguardo si ricorda che la disciplina in tema di pacchetti turistici,

¹⁶ Nota GNV del 31 ottobre 2011, doc. 25.

¹⁷ Per maggiori dettagli, cfr. provvedimento n. 21175 del 26 maggio 2010 (PS 853), la cui legittimità è stata avallata dal Tar Lazio, Sez.I, con sentenza n. 5386/2011.

applicabile anche alle crociere¹⁸, nel prevedere una limitata facoltà di modifica unilaterale del contratto a favore del professionista, appresta vari rimedi a tutela del consumatore, fatta salva comunque la facoltà di quest'ultimo di recedere dal contratto senza alcuna penalità.

Si tratta della disciplina di cui all'art. 41 del Codice del Turismo (prima, articolo 91 del Codice del Consumo), che, al comma 1, stabilisce: *“Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificarne in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso al consumatore in forma scritta, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40”*.

Il consumatore, in tal caso, deve comunicare entro due giorni lavorativi se intende accettare la modifica, ovvero recedere senza il pagamento di alcuna penale, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 42 del Codice del Turismo¹⁹. Quest'ultima disposizione, relativa ai diritti del consumatore in caso di recesso, stabilisce che, fatto salvo l'eventuale risarcimento del danno subito, il consumatore ha comunque diritto ad 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, o altrimenti di ottenere il rimborso di quanto già pagato.

22. Dopo la partenza, le disposizioni di cui ai commi 4 e 5 dell'articolo 41 disciplinano le conseguenze di veri e propri inadempimenti, per i quali sono contemplati, in via preferenziale, rimedi alternativi a quelli solutori, salvo il risarcimento del danno.

Le disposizioni, infatti, prevedono che quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'organizzatore deve predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, senza alcun tipo di onere a carico del 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 è tenuto a mettere a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto e a restituire la differenza tra il costo delle prestazioni

¹⁸ Ciò è ora espressamente previsto dall'art. 34 del Codice del Turismo, secondo cui rientrano nella nozione di pacchetto turistico anche le crociere.

¹⁹ In tal senso, cfr. art. 41, commi 2 e 3, del Codice del Turismo.

previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

23. L'articolo 41, dunque, prevede un potere unilaterale di modifica delle condizioni contrattuali di un pacchetto turistico prima della partenza (c.d. *jus variandi*) limitandolo, tuttavia, alla sola ipotesi tassativamente indicata ("*necessità*", ovvero circostanze indipendenti dalla volontà del professionista) e sottoponendone l'esercizio a precise modalità, a tutela dei consumatori. Secondo l'orientamento accolto dall'Autorità, si tratta, quindi, di una disposizione derogatoria a un principio generale, applicabile a qualsiasi modifica significativa delle condizioni di trasporto oggetto di pacchetti turistici "*tutto compreso*"; dette modifiche, peraltro, sono da ritenersi consentite solo in caso di "*necessità*", ovvero in caso di sopravvenienza di circostanze eccezionali che il professionista non avrebbe comunque potuto evitare anche se avesse adottato tutte le misure del caso²⁰.

24. Ciò premesso, il testo della nuova clausola oggetto di impegno riprende quanto previsto dalla normativa, riconoscendone espressamente l'applicabilità nei casi di in cui "*GNV riscontra la necessità di modificare [...] l'itinerario della crociera o la nave da utilizzare*".

25. Nello stesso senso, assume significato anche l'eliminazione dell'opposta informazione che era precedentemente contenuta nell'avvertenza inserita nelle *brochure* oggetto di esame, secondo cui "*Le navi che effettuano le crociere possono essere soggette a variazioni*"; ciò sana la possibile valenza decettiva della condotta, idonea ad indurre i consumatori a rinunciare alle garanzie previste in tema di modifica delle condizioni contrattuali dei pacchetti turistici "*tutto compreso*", quali il diritto di recedere in caso di variazione della nave o del tragitto concordati, fatta salva la possibilità di ottenere le forme di compensazione economica previste dalla disciplina sopra richiamata.

26. Inoltre, l'impegno concernente il ristoro economico offerto ai consumatori, consistente nell'alternativa tra il fruire di un buono sconto ovvero richiedere un indennizzo forfetario pari a 35 euro, è idoneo a compensare, rispetto alla condotta passata, i possibili effetti pregiudizievoli arrecati alla generalità dei fruitori delle due crociere che, a fronte dell'avvenuta sostituzione della nave pubblicizzata con altra avente standard qualitativi inferiori, non hanno potuto godere delle condizioni di viaggio pattuite, né delle garanzie apprestate dalla normativa in esame. Sotto tale

²⁰ In tal senso, con riferimento all'omologa disciplina contenuta nel Codice del Consumo, cfr. provv. n. 21175/2010 cit., par. 102-108

profilo, si rileva che la compensazione forfettaria proposta dal professionista appare congrua anche sotto il profilo quantitativo, in quanto tiene conto, secondo i principi desumibili dalla normativa sopra richiamata, del minor livello qualitativo tra il servizio concordato e quello effettivamente offerto dal professionista. L'indennizzo forfettario offerto corrisponde, infatti, ad una riduzione pari al 14,6 0% del prezzo medio delle crociere sopra richiamato, pari a 240 euro (il prezzo di riferimento è quello per posto letto di medio prestigio di un adulto).

27. Va poi considerato che la misura proposta dal professionista con riguardo all'informativa diretta ai soggetti che hanno usufruito delle crociere in esame di poter fruire, in alternativa, di un buono sconto ovvero di un indennizzo forfettario, è anche idonea a garantire ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime dei rimedi apprestati dal Codice del Turismo nei casi di variazione delle condizioni di viaggio, nella specie delle navi e del tragitto, nonché una efficace tutela dei corrispondenti diritti loro spettanti in relazione alla variazione delle condizioni di viaggio.

28. Più in generale, gli interventi proposti circa la revisione della clausola contrattuale in esame potranno determinare un miglioramento della prassi commerciale preesistente, attraverso una puntuale e dettagliata informativa sui diritti spettanti ai consumatori nei casi in cui il professionista, per ragioni a lui non imputabili, abbia la necessità di modificare la nave o il tragitto concordato, comprensiva di una espressa indicazione del diritto ad un immediato avviso circa tale variazione al fine di poter decidere se avvalersi o meno dell'alternativa di viaggio offerta dal professionista ovvero recedere dal contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

29. A tale proposito rileva che, per circa tre mesi, il consumatore sarà informato mediante un apposito link, apposto nella *front page* del sito del professionista, che, a seguito del procedimento, la clausola secondo cui le navi delle crociere erano soggette a variazioni è sostituita da altra, in base alla quale il professionista riconosce di non poter modificare la nave ed il tragitto costituenti una parte significativa delle crociere da esso organizzate e pubblicizzate, se non nei limiti previsti dal Codice del Turismo. Sotto il profilo informativo, va aggiunto che, successivamente a tale termine, la nuova clausola sarà rinvenibile comunque nel sito del professionista per altri novanta giorni e nelle *brochure* pubblicitarie di crociere che saranno realizzate dal professionista.

30. A seguito della realizzazione delle misure proposte dal professionista, pertanto, GNV, nell'ambito della propria attività di promozione e vendita di

servizi di crociera, darà integrale applicazione agli artt. 41 e 42 del Codice del Turismo, esplicandone l'applicabilità anche in caso di variazioni delle condizioni di viaggio. Inoltre, i consumatori avranno piena, ampia e sistematica conoscenza dei propri diritti in tema di variazione delle condizioni di viaggio e disporranno, altresì, di indicazioni adeguate in merito alle procedure da seguire nel caso in cui il professionista comunichi loro una variazione della nave o del tragitto facenti parte della crociera da loro acquistata.

31. Per quanto riguarda la misura dell'utilizzazione della nuova clausola circa la variazione della nave o del tragitto delle crociere, la rilevanza degli impegni assunti risulta ulteriormente rafforzata dall'assenza di limitazioni temporali e, pertanto, dall'idoneità degli stessi a modificare in maniera permanente la condotta futura del professionista nell'ambito delle crociere che saranno da esso organizzate.

32. Infine, l'idoneità delle misure è confermata dalla ampiezza dei mezzi di pubblicità degli impegni illustrati dal professionista, suscettibili di agevole monitoraggio anche sotto il profilo della loro conoscibilità da parte dei consumatori interessati. La pubblicità che verrà data al contenuto degli impegni da parte di GNV secondo le modalità sopra esposte, è infatti suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse, in quanto garantisce una più ampia informazione ai consumatori in ordine ai limiti cui è soggetto il potere del professionista di variazione delle condizioni di viaggio nell'ambito delle crociere che saranno dallo stesso eventualmente commercializzate.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Grandi Navi Veloci S.p.A. nei termini sopra esposti siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Grandi Navi Veloci S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Grandi Navi Veloci S.p.A, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Grandi Navi Veloci S.p.A, entro sette mesi dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

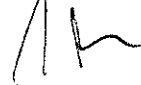
IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Alberto Nahmijas



IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella



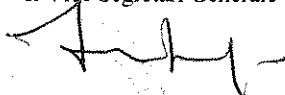

La presente copia è conforme all'atto
composto complessivamente da n. 14
.....
UFFICIO DI SEGRETERIA - II Funzionari

29 DIC. 2011

RELATA DI NOTIFICA

Io sottoscritta, dott.ssa Francesca Ferri, Vice Segretari Generale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ho consegnato al servizio postale di Poste Italiane, in data 29 DIC. 2011, copia conforme al sujesteso atto, in busta chiusa, per la sua notificazione mediante spedizione in plfo raccomandato A.R., alla società Grandi Navi Veloci S.p.A., nel domicilio eletto in Milano, Via del Lauro 7, presso l'Avv. Simone Gambuto dello Studio Legale Pavia e Ansaldo.

Il Vice Segretari Generale

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS1101 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 20 maggio 2011 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Grandi Navi Veloci S.p.A. in materia di commercializzazione di servizi di crociera, la società Grandi Navi Veloci S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

IMPEGNO N. 1

1. *“Grandi Navi Veloci S.p.A. (“GNV”) offre a tutti i passeggeri paganti delle crociere sulla rotta Genova-Barcellona-Genova e sulla rotta Genova-Barcellona-Palma-Genova, effettuate rispettivamente nei periodi 21-24 marzo 2008 (“crociera Pasqua”) e 30 aprile – 4 maggio 2008 (“crociera 1° maggio”), che non abbiano usufruito, in occasione delle suddette crociere, delle promozioni e sconti denominate “Ragazzi fino a 21 anni Gratis”, “Bambini Gratis”, “Ragazzi Sconto 50%”, “Anniversari di Matrimonio”, “65 e più”, un buono sconto della misura del 25 % sulla tariffa per una tratta a scelta del consumatore tra quelle servite da GNV, attraverso la prenotazione richiesta direttamente al “Contact Center GNV” (tel: +39 010 2094591), godibile per un periodo di 6 mesi a far data dall’ avviso nella “front page” di GNV di cui al seguente paragrafo 2, lettera a. Il buono sconto è cumulabile con altre offerte promozionali.*
2. *GNV si impegna a pubblicare la notizia della possibilità di usufruire del buono sconto ex paragrafo 1 tramite:*
 - a. *avviso nella “front page” del sito www.gnv.it per 60 giorni consecutivi, a far data dal giorno successivo all'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, secondo il Form allegato (n. 1);*
 - b. *avviso nella sezione “promozioni” del sito www.gnv.it per 90 giorni consecutivi, a far data dal 60° giorno successivo all'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, secondo il Form di cui al punto precedente;*
 - c. *avviso a tutte le agenzie di viaggio, intermediari e tour operators, di cui al doc. 1, che hanno commercializzato le crociere sulla rotta Genova-Barcellona-Genova e sulla rotta Genova-Barcellona-Palma-Genova, effettuate rispettivamente nei periodi 21-24 marzo 2008 (“crociera Pasqua”) e 30 aprile – 4 maggio 2008 (“crociera 1° maggio”), da effettuarsi entro 7 giorni dal giorno successivo all'accettazione dei seguenti “impegni” da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie;*
 - d. *avviso individuale e diretto a tutti i passeggeri dei quali GNV sia in possesso di recapiti telefonici o di residenza, predisposto come da Form allegato (n. 2);*

e. *Gli avvisi di cui ai punti precedenti menzioneranno esplicitamente che l'iniziativa è assunta per assolvere un impegno presso innanzi all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.*

3. *GNV si impegna, contestualmente all'offerta di cui al punto 1, ad offrire in via alternativa e non cumulabile con il buono sconto di cui al punto 1, ai medesimi passeggeri descritti al punto 1 che precede, un indennizzo forfettario monetario pari a 35 euro. L'offerta è valida per un periodo di 6 mesi a far data dall'avviso nella "front page" di GNV di cui al precedente paragrafo 2, lettera a.*
4. *GNV si impegna a pubblicizzare la possibilità di indennizzo contestualmente e con le stesse modalità di cui al precedente punto 2.*
5. *GNV si impegna, al giorno 30 del 6° mese decorrente dal giorno successivo all'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, ad inviare all'Autorità un rapporto sulle obbligazioni assunte ai paragrafi n. 1 e n. 2, lettere a., b., c., d., e n. 3 del suddetto impegno, contenente in particolare il numero di passeggeri delle crociere sulla rotta Genova-Barcellona-Genova e sulla rotta Genova-Barcellona-Palma-Genova, effettuate rispettivamente nei periodi 21-24 marzo 2008 ("crociera Pasqua") e 30 aprile – 4 maggio 2008 ("crociera 1° maggio") che hanno beneficiato del buono sconto di cui al punto 1 o dell'indennizzo di cui al punto 3 del presente impegno.*
6. *L'assunzione delle obbligazioni descritte ai precedenti paragrafi 1, 2, e 3, 4, 5 da parte di GNV è condizionata all'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, a chiusura dell'istruttoria PS-1101.*

IMPEGNO N. 2

1. GNV si impegna ad eliminare la avvertenza che si trova in calce a pag. 5 della Brochure "Crociere Brevi nel Mediterraneo", che testualmente recita: "Le navi che effettuano le crociere possono essere soggette a variazioni".
2. GNV si impegna a sostituire la clausola sulla "Modifica del Viaggio di cui alla Brochure "Crociere Brevi nel Mediterraneo" con la seguente clausola, che sarà riportata su tutte le future brochure pubblicitarie di crociere GNV:

"1. Se, prima della partenza, GNV riscontra la necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, tra cui l'itinerario della crociera o la nave da utilizzare, ne dà immediato avviso in forma scritta al passeggero, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40 del Codice del Turismo.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il passeggero può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42 del Codice del Turismo. In particolare, tranne i casi previsti dal citato articolo 42 del Codice del Turismo, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta, salvo il maggior danno.

3. Il Passeggero deve comunicare la propria scelta a GNV entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, GNV si impegna a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del passeggero, oppure lo rimborsa nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

5. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il passeggero non l'accetta per un giustificato motivo, GNV gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

3. Della modifica di cui al punto precedente è dato avviso generale al pubblico tramite la front page del sito gnv, con le seguenti modalità:
 - a. avviso nella "front page" del sito www.gnv.it per 90 giorni consecutivi, "sezione GNV NEWS" del seguente tenore
 - i. GNV si impegna con l'Autorità della Concorrenza e con i consumatori a non cambiare le navi pubblicizzate per le sue crociere. Per ogni dettaglio, clicca [qui](#).

L'avviso sarà on-line a far data dal giorno successivo all'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie. Il "link" di cui al punto i. rimanderà alla pagine delle "GNV NEWS", dove verrà riportato integralmente l'impegno n. 2 e sarà scaricabile direttamente il provvedimento dell'Autorità di chiusura del provvedimento. secondo il Form allegato (n. 3);

- b. L' avviso nella pagina "GNV News" del sito www.gnv.it rimarrà per altri 90 giorni consecutivi, a far data dal 90° giorno successivo all'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità ai

sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, secondo il Form di cui al punto precedente;

4. *L'impegno di cui al paragrafo 1 e l'adozione della clausola di cui al paragrafo 2 sono condizionate all'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, a chiusura dell'istruttoria PS-1101.*

FORM N. 1 ALLEGATO AGLI IMPEGNI PRESENTATI DA GNV

- Form della Comunicazione sulla front page del sito GNV -

Avviso nella front page GNV

G N V N e W S

GNV

News

- GNV OFFRE BUONI SCONTO/INDENNIZZO AI CROCIERISTI DEL 2008 GRAZIE AGLI IMPEGNI ASSUNTI DI FRONTE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
- GRANDI NAVI VELOCI INAUGURA LA LINEA LIVORNO – TERMINI IMERESE

Archivio

GNV OFFRE BUONI SCONTO/INDENNIZZO AI CROCIERISTI DEL 2008 GRAZIE AGLI IMPEGNI ASSUNTI DI FRONTE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

- 2011

in data ●, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("Autorità") ha concluso il procedimento sulle crociere GNV per l'anno 2008, numero PS-1101, avviata ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, "**Codice del Consumo**"). Il procedimento era volto ad accertare l'esistenza di una eventuale violazione delle norme a tutela del consumatore, ed in particolare degli articoli 20, 21, 22, 24, e 25, da un lato, e degli articoli 91, 92, e 93 del Codice del Consumo.

Nel Suo provvedimento finale, adottato in data ● ("**Provvedimento**"), l'On.le Autorità ha ritenuto che gli impegni offerti da GNV in favore dei consumatori fossero idonei a chiudere il procedimento e pertanto ha deliberato di:

- a) di rendere obbligatori, nei confronti di GNV, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal professionista, in data 20 giugno 2011, e dallo stesso successivamente integrati in data 18 ottobre 2011.
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento sulle Procedure Istruttorie.

In ossequio al predetto provvedimento dell'Autorità, GNV ha il piacere di attuare gli impegni da essa stessa proposti e di offrire ai crocieristi paganti sulla rotta Genova-Barcellona-Genova e/o sulla rotta Genova-Barcellona-Palma-Genova, effettuate rispettivamente nei periodi 21-24 marzo 2008 ("crociera Pasqua") e 30 aprile – 4 maggio 2008 ("crociera 1° maggio"),

1. un buono sconto della misura del 25 % sulla tariffa per una tratta scelta da consumatore tra quelle servite da GNV, attraverso la prenotazione richiesta direttamente al "Contact Center GNV", godibile per un periodo di 6 mesi da oggi. Il buono sconto è cumulabile con altre offerte promozionali.

Oppure, in alternativa:

2. un indennizzo forfettario monetario pari a 35 euro. L'offerta è valida per un periodo di 6 mesi da oggi. Può comunicare la Sua scelta direttamente al "Contact Center GNV".

Per maggiori informazioni (i.e. per vedere il testo integrale degli impegni assunti da GNV di fronte all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato), clicca [qui](#) o telefona al contact center GNV, tel: +39 010 2094591.

[CARTA INTESTATA GNV]

– Form della Comunicazione ai Consumatori –

Gentile Signor ●,

Oggetto: Offerta GNV di Buono Sconto o Indennizzo

Gentile Crocierista,

in data ●, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**Autorità**") ha concluso il procedimento sulle crociere GNV per l'anno 2008, numero PS-1101, avviata ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, "**Codice del Consumo**"). Il procedimento era volto ad accertare l'esistenza di una eventuale violazione delle norme a tutela del consumatore, ed in particolare degli articoli 20, 21, 22, 24, e 25, da un lato, e degli articoli 91, 92, e 93 del Codice del Consumo.

Nel Suo provvedimento finale, adottato in data ● ("**Provvedimento**"), l'On.le Autorità ha ritenuto che gli impegni offerti da GNV in favore dei consumatori fossero idonei a chiudere il procedimento e pertanto ha deliberato di:

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società scrivente, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal professionista, in data 20 giugno 2011, e dallo stesso successivamente integrati in data 18 ottobre 2011.
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento sulle Procedure Istruttorie.

In ossequio al predetto provvedimento dell'Autorità, GNV ha il piacere di attuare gli impegni da essa stessa proposti e di offrirLe, in alternativa a Sua scelta, in qualità di crocierista GNV sulla rotta Genova-Barcellona-Genova e/o sulla rotta Genova-Barcellona-Palma-Genova, effettuate rispettivamente nei periodi 21-24 marzo 2008 ("crociera Pasqua") e 30 aprile – 4 maggio 2008 ("crociera 1° maggio"),

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

1. un buono sconto della misura del 25 % sulla tariffa per una tratta da Lei scelta tra quelle servite da GNV, attraverso la prenotazione richiesta direttamente al “Contact Center GNV” (tel: +39 010 2094591), godibile per un periodo di 6 mesi dal • (data dell’ avviso nella “front page” di GNV del seguente avviso). Il buono sconto è cumulabile con altre offerte promozionali.

Oppure, in alternativa:

2. un indennizzo forfettario monetario pari a 35 euro. L’offerta è valida per un periodo di 6 mesi dal • (data dell’ avviso nella “front page” di GNV del seguente avviso). Può comunicare la Sua scelta direttamente al “Contact Center GNV” (tel: +39 010 2094591).

Per maggiori informazioni, può visitare il sito GNV, alla sua “front page”, sezione GNV News (www.gnv.it), o telefonare al contact center GNV.

L’occasione ci è gradita per porgerLe i nostri migliori saluti

GNV – Customer Services

[firma Società]

FORM N. 3 ALLEGATO AGLI IMPEGNI PRESENTATI DA GNV

GNV SI IMPEGNA CON L'AUTORITÀ DELLA CONCORRENZA E CON I CONSUMATORI A NON CAMBIARE LE NAVI PUBBLICIZZATE PER LE SUE CROCIERE

in data ●, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("Autorità") ha concluso il procedimento sulle crociere GNV per l'anno 2008, numero PS-1101, avviato ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, "Codice del Consumo"). Il procedimento era volto ad accertare l'esistenza di una eventuale violazione delle norme a tutela del consumatore, ed in particolare degli articoli 20, 21, 22, 24, e 25, da un lato, e degli articoli 91, 92, e 93 del Codice del Consumo.

Nel Suo provvedimento finale, adottato in data ● ("Provvedimento"), l'On.le Autorità ha ritenuto che gli impegni offerti da GNV in favore dei consumatori fossero idonei a chiudere il procedimento e pertanto ha deliberato di:

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società scrivente, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal professionista, in data 20 giugno 2011, e dallo stesso successivamente integrati in data 18 ottobre 2011.

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento sulle Procedure Istruttorie.

In ossequio al predetto provvedimento dell'Autorità, GNV ha il piacere di informare che ha modificato la clausola regolante la "Modifica del Viaggio" delle sue Condizioni Generali per lo svolgimento delle sue "Crociere Brevi nel Mediterraneo", eliminando la facoltà di modificare a sua discrezione la nave sulla quale viene effettuata la crociera.

L'impegno sottoscritto con l'Autorità è il seguente:

IMPEGNO N. 2

1. GNV si impegna ad eliminare la avvertenza che si trova in calce a pag. 5 della Brochure "Crociere Brevi nel Mediterraneo", che testualmente recita: "Le navi che effettuano le crociere possono essere soggette a variazioni".
2. GNV si impegna a sostituire la clausola sulla "Modifica del Viaggio di cui alla Brochure "Crociere Brevi nel Mediterraneo" con la seguente clausola, che sarà riportata su tutte le future brochure pubblicitarie di crociere GNV:

"1. Se, prima della partenza, GNV riscontra la necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, tra cui l'itinerario della crociera o la nave da utilizzare, ne dà immediato avviso in forma scritta al passeggero, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40 del Codice del Turismo.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il passeggero può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42 del Codice del Turismo. In particolare, tranne i casi previsti dal citato articolo 42 del Codice del Turismo, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta, salvo il maggior danno.

3. Il Passeggero deve comunicare la propria scelta a GNV entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, GNV si impegna a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Passeggero, oppure lo rimborsa nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

5. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il passeggero non l'accetta per un giustificato motivo, GNV gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

3. Della modifica di cui al punto precedente è dato avviso generale al pubblico tramite la front page del sito gnv.
4. L'impegno di cui al paragrafo 1 e l'adozione della clausola di cui al paragrafo 2 sono condizionate all'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 8.2. a) del Regolamento Sulle Procedure Istruttorie, a chiusura dell'istruttoria PS-1101.

Per vedere il provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ed testo integrale degli impegni assunti da GNV, clicca [qui](#).