

L'obbligo informativo del tour operator va assolto contestualmente agli avvisi delle Autorità competenti e non a breve distanza dal viaggio (TAR Lazio, sez. I, 18/10/2021, n.10657)

Il Fatto

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sanzionava un Tour Operator crocieristico per aver 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 di due crociere, ostacolando altresì l'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori a seguito di tale variazione.

Il Tour Operator impugnava il provvedimento dell'Autorità dinanzi al TAR Lazio, sostenendo in particolare 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 (avvenute a dieci giorni dalla partenza) non potevano ritenersi tardive. Inoltre, il Tour Operator aveva riconosciuto ai passeggeri alcuni benefits (un bonus del 10% spendibile a bordo ed uno sconto per le future crociere) a compensazione del disagio subito per effetto della variazione del percorso.

La Decisione

Il TAR Lazio rileva che le notizie in merito all'emergenza sanitaria erano state diffuse con largo anticipo rispetto alle date di partenza. In particolare, pur essendo noto al T.O. già dalla fine del mese di settembre 2017 - ossia circa un mese prima della partenza di una delle due crociere interessate e circa tre mesi prima della partenza dell'altra - 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 aveva 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.

Afferma il Tribunale 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 sul T.O., 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 il T.O. 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 il Tribunale osserva 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).