

La nuova normativa del pacchetto turistico a tutela del viaggiatore

Sintesi didattica delle novità introdotte dal D.lgs. n. 62/2018

di Stefano Gorla

L'evoluzione della normativa

Il **Decreto legislativo n. 62 del 21 maggio 2018** (pubblicato sulla G.U. serie generale n. 129 del 6 giugno 2018) ha dato attuazione alla Direttiva UE n. 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, emanata il 25 novembre 2015, che disciplina la normativa sui **pacchetti turistici** e i **servizi turistici collegati**, abrogando la precedente Direttiva 90/3124/UEE del Consiglio.

Si tratta di un intervento normativo necessario per il mercato turistico europeo, interessato negli ultimi anni da rilevanti cambiamenti sia sotto il profilo della domanda sia sotto quello dell'offerta. È esplosa infatti l'**offerta di servizi online**, evidenziando la necessità di nuovi strumenti di regolazione e **tutela del consumatore-turista**.

Come riconosce l'introduzione della Direttiva 2302, i servizi turistici offerti via Internet «*si trovano giuridicamente in una zona grigia o non rientravano affatto nell'ambito d'applicazione della Direttiva 90/314/CEE*». Quest'ultima esprimeva solo principi di carattere generale, e pertanto non ha impedito una diversificazione dei regimi giuridici tra i diversi Paesi, rivelandosi nel corso del tempo uno strumento inadeguato a governare con efficacia le trasformazioni del settore turistico.

Con la nuova Direttiva, l'Unione europea tutela i viaggiatori prevedendo una disciplina dettagliata e prescrittiva, agevolando in questo modo l'armonizzazione delle normative nazionali.

I soggetti coinvolti nel contratto

Il concetto di **turista** viene esteso fino a comprendere quello di *viaggiatore*, con l'obiettivo di tutelare anche chi viaggia per scopi professionali.

Viene ribadito che l'**organizzatore del viaggio** corrisponde normalmente a un *tour operator*, che provvede a combinare gli elementi del pacchetto turistico da vendere sia direttamente sia attraverso altri soggetti. L'**intermediario** è il *venditore*, figura già disciplinata dal Codice del consumo.

La definizione di pacchetto turistico

L'art. 1 del D.lgs. n. 62/2018 ha sostituito interamente il Capo I del Titolo VI del D.lgs. n. 79/2011, definendo il pacchetto turistico come la «**combinazione di due tipi differenti di servizi turistici** ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza»: trasporto passeggeri, alloggio, noleggio veicoli e qualunque altro servizio (purché non di tipo finanziario o assicurativo).

È necessario che i servizi siano combinati da un **unico professionista**, anche su richiesta del viaggiatore e conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico.

In alternativa, indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi devono essere:

- acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
- offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
- pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
- combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di diversi tipi di servizi turistici;
- acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online dove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti; il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Sono pacchetti anche:

- le combinazioni offerte dai **villaggi turistici** che comprendono alloggio, visite guidate, attività di animazione e sportive;
- le **crociere**.

L'ampliamento della nozione di pacchetto turistico

Tra le principali novità della riforma vi è l'eliminazione dalla disciplina del pacchetto turistico del riferimento ai **contratti conclusi nel territorio dello Stato**.

La nozione del contratto viene ampliata con un elenco di nuove fattispecie:

- i **contratti online** acquistati su siti o piattaforme web; gli utenti godono della stessa tutela di quanti acquistano un pacchetto tramite agenzie di viaggio o *tour operator* (informazione precontrattuale, possibilità di richiedere la disdetta di viaggio per rialzo del prezzo e rimborso per disservizio);
- i **pacchetti su misura**, in cui il viaggiatore riveste il ruolo attivo di *prosumer* (termine derivante dalla fusione di *producer* e *consumer*) partecipando alla creazione, produzione, distribuzione e consumo della proposta di viaggio;
- i **pacchetti dinamici** (*dynamic packaging*), che consentono agli utenti di costruire un proprio pacchetto di voli, sistemazioni alberghiere, noleggio auto.

I servizi turistici integrativi

I servizi accessori ai pacchetti turistici vengono ricompresi nel servizio turistico principale e sono definiti **servizi turistici integrativi**. Ad esempio, non sono servizi turistici autonomi il trasporto del bagaglio durante il trasferimento dei passeggeri, le visite guidate e i tragitti su breve distanze, i trasferimenti tra albergo e aeroporto o stazione ferroviaria, le bevande, i pasti, la pulizia degli alloggi, l'accesso a strutture come saune, piscine, palestre, centri benessere riservati ai clienti di un albergo.

I servizi turistici collegati

È importante l'introduzione della nuova categoria dei **servizi turistici collegati**. Essi consistono nella combinazione di due diversi tipi di servizi turistici che, però, *non formano un pacchetto* e comportano la conclusione agevolata da un professionista di contratti distinti con i singoli fornitori.

Deve ricorrere alternativamente una delle seguenti condizioni:

- la **selezione e il pagamento distinti** di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori, in occasione di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita;
- l'**acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo** presso un altro professionista, concluso entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Ai servizi turistici collegati sono estese le misure di protezione del turista in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore. È espressamente previsto un obbligo di informazione sul fatto che non si tratti di pacchetti turistici.

Le responsabilità dell'organizzatore e del venditore

L'organizzatore e il venditore di pacchetti turistici devono sottoporre ai viaggiatori, prima della conclusione del contratto, un **modulo informativo standard**, nonché una serie di informazioni aggiuntive sulle principali caratteristiche dei servizi turistici offerti (ad esempio, sulla lingua in cui sono prestati i servizi ovvero se il viaggio è idoneo a persone con mobilità ridotta).

L'articolo 36 del decreto precisa che i contratti di vendita di pacchetto turistico devono essere formulati in un **linguaggio semplice e chiaro** e, ove in forma scritta, leggibile. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, si ammette, infatti, l'eccezione della **forma non scritta del contratto**, in considerazione anche della diffusione di contratti stipulati online, sebbene copia del contratto debba essere sempre consegnata su supporto durevole al viaggiatore.

Maggiori tutele per il viaggiatore derivano dalla previsione di una specifica responsabilità del venditore di pacchetti e di singoli servizi turistici, in linea con la tradizionale qualificazione del contratto come rapporto di **mandato**. Viene previsto che il venditore, da un lato sia responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore e, dall'altro, sia considerato come organizzatore – con tutte le conseguenti responsabilità – nel caso in cui ometta di fornire al viaggiatore tutte le informazioni relative all'organizzazione.

Il recesso del viaggiatore e dell'organizzatore

La nuova disciplina prevede la possibilità di **recesso del viaggiatore** qualora il prezzo del pacchetto aumenti di una cifra superiore all'8% rispetto a quanto pattuito. La normativa precedente prevedeva la facoltà di recesso solo in caso di aumenti superiori al 10%.

Resta fermo che, come prevede l'art. 39, «*le ipotesi di aumento del prezzo del contratto sono limitate ai casi espressamente previsti, dovuti a variazioni dei prezzi del carburante, tasse, diritti, tassi di cambio pertinenti al pacchetto, previa comunicazione almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto*». In questi casi, l'organizzatore ha la facoltà di offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo dello stesso valore o superiore.

Anche **l'organizzatore può recedere** dal contratto di pacchetto turistico con rimborso di tutti i pagamenti ricevuti, ma senza indennizzo supplementare, nei seguenti casi:

- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore a quello previsto dal contratto, dando comunicazione al viaggiatore entro il termine fissato e comunque entro: 20 giorni, per viaggi di durata superiore a 6 giorni; 7 giorni, per viaggi di durata tra 2 e 6 giorni; 48 ore, per viaggi di durata inferiore a 2 giorni;
- non è in grado di eseguire il contratto per circostanze inevitabili e straordinarie, previa comunicazione al viaggiatore senza ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

Il danno da vacanza rovinata

Viene accentuata la responsabilità dell'organizzatore per l'**inesatta esecuzione** del pacchetto: è, infatti, in ogni caso garantita al viaggiatore una riduzione del prezzo, oltre all'eventuale risarcimento dei danni.

A tal proposito, l'articolo 47 del Codice del turismo disciplina il **danno da vacanza rovinata**. Si tratta di un pregiudizio psichico-materiale sofferto dal turista per la mancata realizzazione della vacanza programmata. Il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'**inadempimento** o dalla **cattiva esecuzione delle prestazioni** fornite in esecuzione di un contratto turistico. Bisogna quindi distinguerlo dal danno patrimoniale vero e proprio. Questo si traduce in una perdita economica, mentre il danno da vacanza rovinata ha a che fare con il tempo di vacanza inutilmente trascorso e l'irripetibilità dell'occasione perduta.

L'obbligo di assicurazione

Sono previste in capo agli organizzatori e ai venditori dei pacchetti turistici **forme obbligatorie di assicurazione** per la responsabilità civile, a garanzia del viaggiatore in caso di insolvenza o fallimento.

Su richiesta del viaggiatore, le polizze assicurative garantiscono il **rimborso del prezzo** versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto. Se necessario, è garantito anche il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

Le sanzioni e le prescrizioni

In caso di violazione delle norme da parte del professionista, dell'organizzatore o del venditore, vengono introdotte **sanzioni amministrative pecuniarie** da un minimo di 1000 euro a un massimo di 20.000 euro, aumentate in caso di reiterazione o recidiva, oltre alle **sanzioni amministrative accessorie**, come la sospensione dell'attività da 15 giorni a 3 mesi o addirittura la cessazione dell'attività.

Competente ad applicare le sanzioni è l'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** (Agcom).

Rispetto alla precedente normativa, i **termini di prescrizione** vengono ampliati di un anno:

- 3 anni per il danno alla persona;
- 2 anni per altre tipologie di danno.