

La tutela del consumatore - turista: l'acquisto di viaggi organizzati (Dlgs 111/1995) e l'overbooking (Reg. Ce 261/2004)

Autore: Visconti Gianfranco

In: Diritto civile e commerciale

? 1) La tutela del consumatore ? turista nell'acquisto di viaggi organizzati: il ????????????
Decreto Legislativo n. 111 del 1995.

?

????????????????? Questo articolo ha lo scopo di illustrare quelle che sono le **forme di tutela del turista in quanto consumatore**, cio? acquirente non professionale di servizi turistici, che oggi si basano su due atti normativi fondamentali: il Decreto Legislativo n. 111 del 1995 che disciplina l'acquisto dei viaggi organizzati ed il recente Regolamento CE n. 261 del 2004 che regola l'*overbooking*, cio? il diniego di imbarco su un aereo per eccesso di prenotazioni.

?

????????????????? Il **Decreto Legislativo n. 111 del 1995** ha attuato la Direttiva CEE n. 314 del 1990 relativa alla **tutela del consumatore ? turista che abbia acquistato** nel territorio nazionale **pacchetti turistici aventi ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti ?tutto compreso?**. Il Decreto Legislativo 111/1995 si applica anche ?ai pacchetti turistici negoziati (venduti) fuori dai locali commerciali, ferme restando le disposizioni del Decreto Legislativo n. 50 del 1992? che disciplina proprio i contratti negoziati fuori dai locali commerciali (articolo 1?).

????????????????? A questo proposito dobbiamo segnalare che il Decreto Legislativo 50/1992 oggi si applica quasi soltanto alle vendite c.d. ?porta a porta?, in quanto ? stato parzialmente abrogato dal Decreto Legislativo n. 185 del 1999 che disciplina i c.d. ?contratti a distanza?, vale a dire quelli conclusi mediante

tecniche di comunicazione a distanza, essenzialmente: posta, telefono, Internet, televendite (combinazione di televisione e telefono), prima disciplinati proprio dal Decreto Legislativo 50/1992. Pertanto, per il caso diffusissimo dell'acquisto di pacchetti di viaggio "tutto compreso" su Internet (il 15% del totale nel mondo nel 2003), la disciplina di tutela dell'acquirente del Decreto Legislativo 111/1995 è integrata da quella del Decreto Legislativo 185/1999.

Si tenga poi presente che, nel caso di acquisto del pacchetto turistico su Internet (o con altro sistema di comunicazione a distanza) perché si abbia la vendita nel territorio nazionale di esso, prevista dall'art. 1 del Decreto Legislativo 111/1995 come condizione per la sua applicabilità, è sufficiente che l'acquirente è consumatore risieda nel territorio italiano. Questo lo si deduce dall'art. 14 del Decreto Legislativo 185/1999 che stabilisce che la competenza processuale per le controversie civili derivanti dall'applicazione di questo Decreto è quella del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore e che tale competenza è inderogabile dalle parti.

?

I pacchetti (di servizi) turistici aventi ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" sono quelli, di durata superiore alle ventiquattro ore o che include almeno una notte, offerti in vendita ad un prezzo forfetario e che comprendono almeno due fra questi elementi (servizi): trasporto, alloggio, altri servizi turistici non accessori a questi due che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico" (per esempio: escursioni e visite, pasti principali, spettacoli, servizi per la cura del corpo, ecc.). Gli elementi del pacchetto turistico possono anche essere fatturati separatamente (art. 2).

Ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo 111/1995, **l'organizzatore ed il venditore del viaggio** "tutto compreso" possono essere:

- a) le Agenzie di Viaggio (AdV) disciplinate dall'articolo 9 della Legge quadro sul turismo n. 217 del 1983, vale a dire quelle imprese che "esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività". In questa categoria giuridica rientrano, pertanto, anche le imprese dei c.d. *Tour Operators* (T.O.), vale a dire quelle che esercitano, di solito, solo l'attività di produzione ed organizzazione di viaggi poi rivenduti dalle Agenzie;

b)????? le associazioni senza scopo di lucro di cui all'art. 10 della Legge 217/1983, vale a dire le associazioni senza scopo di lucro che operano a livello nazionale per finalità ricreative, culturali, religiose o sociali, che sono autorizzate, esclusivamente per i propri associati, ad esercitare attività turistiche e ricettive[1].

????????????????? **Il consumatore - turista** che viene tutelato dal Decreto Legislativo 111/1995 ? l'acquirente o il cessionario (colui al quale viene ceduto) del pacchetto turistico acquistato da altri (il cedente), per esempio, a scopo di regalo o di premio (art. 5).

?

?

????????????????? ? **2) La forma e gli elementi del contratto di acquisto di un pacchetto turistico e le ??? informazioni a cui ha diritto il consumatore.**

?????????????????

????????????????? Il contratto di vendita di un pacchetto turistico o viaggio ?tutto compreso? deve essere redatto in **forma scritta** in termini chiari e precisi ed una copia di esso, sottoscritta o timbrata dal venditore o dall'organizzatore, va rilasciata al consumatore (art. 6).

????????????????? Nel caso di acquisto su Internet di un pacchetto turistico (soprattutto, ma non solo, ?Last minute?) da un organizzatore o venditore (intermediario) comunitario, cio? avente sede nell'Unione Europea, il requisito della forma scritta e della sottoscrizione della copia del contratto da rilasciare al cliente pu? essere soddisfatto, oltre che con l'invio di un documento cartaceo, anche con quello di un documento informatico su cui sia stata apposta la firma digitale del rappresentante legale o del delegato del venditore che soddisfa i requisiti legali della forma scritta e dell'autenticit? della sottoscrizione, ai sensi dell'art. 6 del Decreto Legislativo n. 10 del 2002 che ha attuato la Direttiva CE n. 93 del 1999 che stabilisce un quadro legislativo comunitario sulle firme elettroniche.

?

????????????????? L'articolo 7 del Decreto Legislativo 111/1995 prevede gli **elementi** (nel senso di contenuti - prestazioni e di informazioni aggiuntive) **che il contratto** scritto di vendita di un pacchetto turistico tutto compreso **deve contenere**, che riguardano:

- 1)?????? l'esatta descrizione dei servizi turistici offerti o concordati: la destinazione, la durata, le date d'inizio e conclusione del viaggio, i mezzi e le tipologie di trasporto, ubicazione, categoria e modalit? di alloggio, i pasti forniti, gli itinerari, le escursioni e le visite, la presenza di accompagnatori o guide turistiche, ecc.;
- 2)?????? gli altri elementi del contratto: i dati identificativi ed i recapiti dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto, il prezzo e le modalit? della sua revisione, l'importo, non superiore al 25% del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione[2] ed il termine per il pagamento del saldo, gli estremi della o delle coperture assicurative in favore del viaggiatore;
- 3)?????? le indicazioni necessarie per la gestione del contratto stesso: le modalit? della revisione del prezzo, i presupposti e le modalit? di intervento del fondo di garanzia di cui all'art. 21 del Decreto in esame, il termine entro cui l'acquirente deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo di partecipanti previsto, le eventuali spese poste a carico del cliente per la cessione del contratto ad un terzo, il termine entro cui il consumatore pu? presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto, il termine entro il quale il cliente deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche contrattuali di cui all'art. 12.

?

????????????????? L'acquirente ? consumatore ha poi diritto a ricevere, per iscritto e prima della conclusione del contratto una serie di informazioni previste dall'art. 8 in materia di passaporto e di visto, di obblighi sanitari e su tutte le formalit? burocratiche necessarie per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno. Inoltre, prima dell'inizio del viaggio o contestualmente alla stipula del contratto se la partenza ? immediata, l'organizzatore od il venditore devono comunicare per iscritto all'acquirente le

informazioni su: gli orari, le località di sosta intermedia e le coincidenze dei mezzi di trasporto, le generalità ed i recapiti telefonici dei rappresentanti locali dell'organizzatore del viaggio od, in assenza di questi, di quelli dell'organizzatore o del venditore del viaggio che il viaggiatore può contattare nel caso di difficoltà, la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione che copra le spese sostenute dal cliente per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia. Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico su Internet, le informazioni di cui all'art. 8 possono essere inviate con un messaggio di posta elettronica (*e-mail*).

????????????????? Tutte le informazioni di cui agli articoli 7 ed 8 del Decreto Legislativo 111/1995 possono essere contenute in un **opuscolo informativo** (art. 9, 1° comma) sul pacchetto turistico predisposto dall'organizzatore o, più raramente, dal venditore. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore ed il venditore a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate, sempre per iscritto, dopo la stipulazione (art. 9, 2° comma).

????????????????? Nel caso di acquisto su Internet l'opuscolo informativo può consistere in una brochure elettronica, meglio se non modificabile, per esempio, in formato pdf, mentre i documenti che ne variano i contenuti non possono che consistere in messaggi elettronici (*e-mail*) su cui sia stata apposta la firma digitale (almeno) dell'organizzatore o venditore.

?

?

????????????????? ? **3) Le vicende del contratto di acquisto di un pacchetto turistico.**

?

????????????????? Fra le informazioni che l'opuscolo informativo può contenere, l'art. 9 prevede anche i termini[3], le modalità ed il soggetto[4] (di solito l'organizzatore del viaggio) nei cui riguardi si esercita il **diritto di recesso** previsto dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 50 del 1992, nel caso di contratto

negoziato fuori dai locali commerciali.

????????????????? Come abbiamo detto all'inizio dell'articolo, questo decreto si applica oggi quasi soltanto alle vendite c.d. "porta a porta", cioè quelle effettuate alla residenza od al domicilio del consumatore, perché è stato sostituito per i c.d. "contratti a distanza", cioè quelli conclusi per posta, telefono, Internet, ecc., dal Decreto Legislativo n. 185 del 1999.

????????????????? Quest'ultimo Decreto non ha apportato novità per quanto riguarda i diritti di informazione dell'acquirente di un pacchetto turistico via Internet o con altra tecnica di comunicazione a distanza (se non quella dell'espressa indicazione delle modalità di pagamento, prevista dall'art. 3, 1° comma del Decreto Legislativo 185/1999, ma era implicita nell'art. 7 del Decreto Legislativo 111/1995), mentre ha stabilito che il diritto di recesso può essere esercitato "senza alcuna penalità e senza l'obbligo di specificarne il motivo" entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto attraverso l'invio all'indirizzo della sede del fornitore (organizzatore o venditore, in questo caso) di una raccomandata con avviso di ricevimento[5], telegramma, telex o fax (art. 5 del Decreto Legislativo 185/1999).

????????????????? È chiaro che, dato il termine previsto, il diritto di recesso da parte dell'acquirente di un pacchetto turistico via Internet è esercitabile solo se l'acquisto è avvenuto con un congruo anticipo, cosa che avviene solo nella minoranza dei casi dal momento che si stima che la maggior parte dei viaggi organizzati venduti su Internet è del tipo "Last minute", vale a dire a pochi o pochissimi giorni dalla partenza (ed a prezzi scontati).

?

????????????????? L'art. 10 del Decreto Legislativo 111/1995 prevede che il consumatore è acquirente "può sostituire a sé un terzo" (cessionario) che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (per esempio, una persona alla quale sia stato rilasciato il passaporto ed abbia fatto le vaccinazioni obbligatorie per un viaggio in un paese tropicale) nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore od al venditore entro quattro giorni lavorativi prima della partenza la sua impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario (1° comma).

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente obbligati (cioè ognuno per l'intero, salvo il diritto di regresso di chi ha pagato verso il coobbligato in solido[6]) nei confronti dell'organizzatore o del venditore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione (2° comma).

?

La **revisione del prezzo** forfetario di vendita del pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa, ai sensi dell'art. 11, solo prima dei venti giorni che precedono la partenza e solo se:

-è stata espressamente prevista dal contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo;

-in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse (per esempio, di quelle aeroportuali), del tasso di cambio applicato (quando i servizi sono acquistati in una valuta diversa dall'Euro);

-la revisione al rialzo non superi il 10% del prezzo originario.

Se l'aumento del prezzo supera questa percentuale, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate all'atto della stipula del contratto (art. 7).

?

La **modifica delle altre condizioni del contratto** di vendita di un pacchetto turistico, in primo luogo quella delle caratteristiche dei servizi turistici che lo compongono (per esempio: trasporto, alloggio, ristorazione, itinerari, ecc.), può avvenire, ai sensi dell'art. 12, prima della partenza solo se l'organizzatore o il venditore ne dà immediato avviso per iscritto al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione di prezzo che ne consegue.

Qualora l'acquirente non accetti la modifica delle condizioni contrattuali che gli è stata comunicata, può esercitare il diritto di recesso dal contratto comunicandolo, anche verbalmente, all'organizzatore od al venditore, senza pagamento di penale ed avendo diritto al rimborso delle somme già versate.

Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore[7] predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio che non comportino oneri di qualsiasi tipo a carico del consumatore, oppure rimborsa a quest'ultimo il valore delle prestazioni non effettuate, salvo l'eventuale risarcimento del danno.

Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente a quello previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad un altro luogo convenuto e gli restituisce la differenza di prezzo fra le prestazioni previste e quelle godute fino al rientro anticipato.

?

Quando il consumatore recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 11 e 12 o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, eccetto la colpa dell'acquirente, questi, ai sensi del 1° comma dell'art. 13, ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza dover pagare un supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore[8] previa restituzione della differenza di prezzo, oppure può ricevere il rimborso del prezzo già corrisposto entro sette giorni lavorativi da quello del recesso o della cancellazione.

Il consumatore, inoltre, ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno conseguente alla mancata esecuzione del contratto eccetto i casi in cui la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto per l'effettuazione del viaggio e l'acquirente sia stato informato di ciò in forma scritta almeno venti giorni prima della partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni (il c.d. *overbooking*), in questo caso riferito all'intero viaggio organizzato e non ad un solo viaggio in aereo, caso, questo, esaminato nell'ultimo paragrafo del presente articolo) (2° e 3° comma dell'art. 13).

?

???????????????? In caso di **mancato o inesatto adempimento** delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno previsto dall'art. 1218 del Codice Civile (la responsabilità contrattuale del debitore), secondo le loro responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato dall'impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile (art. 14, 1° comma).

???????????????? Se l'inadempimento del contratto è derivato dal comportamento di altri prestatori di servizi turistici (per esempio, l'albergatore, il vettore, la guida turistica o l'accompagnatore, ecc.) di cui si sono avvalsi l'organizzatore o il venditore, questi ultimi sono tenuti a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei confronti dei primi (art. 14, 2° comma).

?

???????????????? Gli articoli 15 e 16 prevedono che, se dal mancato od inesatto adempimento della prestazione sono derivati **danni alla persona** del consumatore (i c.d. danni biologici) **o di altro tipo** (danni alle cose o danni morali), essi sono risarcibili nei limiti previsti dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia, ratificate dall'Italia o dall'Unione Europea, soprattutto la Convenzione Internazionale sul Contratto di Viaggio (C.C.V.) del 1970, resa esecutiva in Italia con la Legge n. 1084 del 1977, che all'art. 13 prevede i massimali di risarcimento per i diversi tipi di danno (alla persona, alle cose, di altro tipo o morali) all'acquirente di un pacchetto turistico. E' nullo qualsiasi patto che stabilisca limiti di risarcimento inferiori.

???????????????? Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o di dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento delle prestazioni di trasporto (a seconda che questo abbia inizio o destinazione fuori Europa od in Europa) comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'art. 2951 del Codice Civile. Il diritto al risarcimento dei danni diversi da quelli alla persona si prescrive in un anno dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

???????????????? L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico sono esonerati dalla responsabilità

per danni alla persona o di tipo diverso da questi, di cui agli articoli 15 e 16, quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto ? imputabile al consumatore o ? dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore (art. 17, 1? comma).

????????????????? L?organizzatore od il venditore apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio e possono chiedergli il risarcimento del danno nel caso in cui l?inesatto adempimento del contratto sia imputabile a lui (art. 17, 2? comma).

????????????????? Ai sensi dell?art. 18, l?organizzatore od il venditore che hanno risarcito il consumatore sono surrogati[9] in tutti i diritti e le azioni di quest?ultimo verso i terzi responsabili del danno extracontrattuale. Il consumatore fornisce all?organizzatore o al venditore tutti i documenti e le informazioni in suo possesso per l?esercizio del diritto di surroga.

????????????????? L?organizzatore e il venditore devono essere coperti dall?assicurazione per la responsabilit? civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 15 e 16 (art. 20). E? poi sempre possibile stipulare ulteriori polizze assicurative di assistenza al turista.

?

????????????????? L?art. 21 del Decreto Legislativo 111/1995 ha poi istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri un **Fondo Nazionale di Garanzia**, alimentato annualmente da una quota pari allo 0,5 % dell?ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all?art. 20, ?per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell?organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all?estero, nonch? per fornire una immediata disponibilit? economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell?organizzatore?. Il Fondo pu? avvalersi del diritto di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente.

?

Infine, per ciò che riguarda l'esercizio del **reclamo** del cliente, cioè della segnalazione di una disfunzione che non comporta necessariamente il recesso o l'esercizio di una azione legale ma che può anche portare ad un rimborso parziale del prezzo nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali dopo la partenza ai sensi del 2° e del 3° comma dell'art. 12, l'art. 19 prevede che "ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo (anche verbalmente) affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio, oppure in forma scritta mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro presso la località di partenza da parte del viaggiatore.

?

????????????????

???????????????? **4) La nuova disciplina dell'overbooking (negato imbarco su un aereo per eccesso di prenotazioni): il Regolamento CE n. 261 del 2004.**

?

Il **Regolamento CE n. 261** dell'11 febbraio **2004**, entrato in vigore il 17 febbraio 2005, ha rinnovato la disciplina del c.d. **overbooking**, vale a dire il complesso delle regole a protezione del consumatore e viaggiatore nel caso di diniego di imbarco su un aereo per sovrapprenotazione (eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili sull'aereo), di cancellazione o di ritardo prolungato del volo che furono disciplinate per la prima volta dal Regolamento CEE n. 295 del 1991, che è stato abrogato alla data di entrata in vigore della nuova disciplina.

Il Regolamento, ricordiamolo, è un atto normativo comunitario di immediata applicazione negli Stati membri, che non ha bisogno di un atto normativo nazionale di recepimento, di solito un Decreto Legislativo, come la Direttiva.

La nuova disciplina rafforza in modo sostanziale la tutela del viaggiatore a cui venga

negato l'imbarco su un aereo a causa di un eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili, di cancellazione o di ritardo prolungato del volo, sia in termini di risarcimento pecuniario che in termini di assistenza da parte del vettore, cioè della compagnia aerea che organizza il volo.

Infatti, il nuovo Regolamento si applica sia ai voli di linea che ai voli charter (novità), da soli od inseriti in un pacchetto turistico tutto compreso (quelli che comprendono servizi di alloggio, trasporto ed altri servizi turistici non accessori ai primi due). In questo secondo caso sono i viaggiatori hanno, in più, diritto alle tutele previste dalla Direttiva CEE n. 314 del 1990, attuata in Italia col Decreto Legislativo n. 111 del 1995 e che abbiamo esaminato nei paragrafi precedenti. I voli devono partire da od almeno avere come destinazione un aeroporto di uno Stato membro dell'Unione Europea. In questo secondo caso, però, le tutele spettano solo se il vettore è europeo. I passeggeri che hanno diritto alla tutela sono quelli che dispongono di una prenotazione confermata sul volo in cui viene negato l'imbarco e che si sono presentati all'accettazione all'ora indicata per iscritto od, in mancanza di questa, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza (articolo 3).

?

La novità assoluta del Regolamento n. 261 del 2004 è rappresentata dall'obbligo per la compagnia aerea, prima di **negare l'imbarco** al viaggiatore **per eccesso di prenotazioni**, di interpellare i passeggeri per trovare eventuali volontari disposti a rinunciare al volo in cambio di un risarcimento e a negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente a consentire l'imbarco a tutti quelli muniti di prenotazione (art. 4).

Inoltre, è stata aumentata, rispetto alle precedenti norme, l'entità della compensazione pecuniaria da riconoscere nel caso di *overbooking* al passeggero (il che dovrebbe scoraggiare fortemente questa pratica delle compagnie aeree), che continua ad usufruire, in aggiunta ad essa, del diritto alla scelta tra il rimborso del biglietto ed un volo alternativo per la stessa destinazione, oltre ai pasti ed alla sistemazione alberghiera (ed al trasporto verso e da essa) per il tempo necessario a trovare una soluzione al suo mancato trasferimento alla destinazione desiderata.

Infatti, il risarcimento per negato imbarco (art. 7) ammonta a:

-????????? ? 250 per i voli inferiori o pari a 1500 Km (di rotta ortodromica);

-????????? ? 400 per i voli intracomunitari di pi? di 1500 Km e per gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 Km;

-????????? ? 600 per tutti gli altri voli.

Le vecchie compensazioni (Regolamento CEE 295/1991) erano pari ad ? 150 per i voli fino a 3500 Km ed a ? 300 per i voli oltre i 3500 Km.

In aggiunta al risarcimento, il passeggero a cui sia stato negato l'imbarco per *overbooking* continuer? ad avere diritto alle seguenti forme di assistenza (artt. 8 e 9):

-????????? la scelta tra il rimborso del biglietto entro sette giorni ed un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di gradimento del passeggero. Il volo alternativo pu? essere anche per un aeroporto vicino a quello di destinazione ed in questo caso le spese di trasporto per arrivare a quest'ultimo sono a carico del vettore;

-????????? pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;

-????????? sistemazione alberghiera, qualora siano necessari uno o pi? pernottamenti, ed ai trasporti necessari da e per l'aeroporto;

-????????? due telefonate gratuite (o fax, telex, e-mail).

Il tutto con particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilit? ridotta e dei loro accompagnatori ed a quelli dei bambini non accompagnati, che hanno diritto alla precedenza nell'imbarco (art. 11).

????????????????? Se il volo sostitutivo ? in una classe superiore, il vettore non ha diritto alla differenza di

prezzo col biglietto del volo sostituito, se è inferiore il passeggero ha invece diritto al rimborso, ai sensi dell'articolo 10, entro sette giorni:

- del 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 Km;

- del 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km e per tutte le altre comprese fra i 1500 ed i 3500 Km;

- del 75% del prezzo del biglietto per tutte le altre tratte aeree, cioè per le tratte da un aeroporto dell'Unione ad uno esterno ad essa o viceversa, superiori ai 3500 Km.

?

Nel caso in cui la compagnia aerea o il *tour operator* che ha affittato il volo *charter* **cancellino il volo** per loro responsabilità (art. 5), i passeggeri avranno diritto ai risarcimenti sopra indicati a meno che:

- siano stati informati della cancellazione del volo con un anticipo di due settimane, oppure

- siano informati con congruo anticipo e riprotetti (cioè riprenotati) con una partenza fissata ad un orario molto vicino (una o due ore) a quello originario.

L'onere della prova sul se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo incombe al vettore aereo. Se la cancellazione del volo avviene per circostanze eccezionali (cioè per cause di forza maggiore) non è dovuta la compensazione pecuniaria di cui all'art. 7.

?

Nel caso di **ritardo del volo** (art. 6) oltre le due ore per le tratte pari o inferiori a 1500 Km, oltre le tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km e per le altre comprese tra i 1500 ed i 3500 Km,

oltre le 4 ore per tutte le altre tratte, il vettore aereo presta in ogni caso ai passeggeri l'assistenza in forma di pasti e bevande e di due telefonate (o fax, ecc.) gratuite, il soggiorno in albergo ed il relativo trasporto se l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno (cioè di 24 ore) rispetto all'orario di partenza previsto, ed il passeggero ha la scelta fra il rimborso del biglietto entro sette giorni ed un altro volo verso la stessa destinazione nel caso di ritardo di oltre 5 ore.

?

I diritti dei passeggeri stabiliti dal Regolamento n. 261 del 2004 sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto (art. 15) e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali, da cui però può essere detratto, per decisione del Giudice, quello ottenuto in base a questo Regolamento (art. 12). Sono salvi anche i diritti e le azioni di regresso del vettore o del *tour operator* fra di loro (art. 13). Infine il vettore aereo ha l'obbligo di informare per iscritto i passeggeri in merito ai loro diritti in tutti i casi di negato imbarco, cancellazione o ritardo del volo di almeno due ore (art. 14).

?

Ogni Stato membro dell'Unione Europea deve, infine, designare un organismo responsabile (pubblico, preferibilmente, per assicurare meglio la sua terzietà, od anche privato) dell'applicazione del Regolamento CE n. 261 del 2004 per i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio e per i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti e presso cui i passeggeri possano presentare reclami per le presunte violazioni dei diritti loro riconosciuti da questo atto normativo. Detto organismo adotta tutte le misure necessarie, comprese quelle sanzionatorie di tipo amministrativo stabilite dagli Stati membri per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri (art. 16).

?

?

Gianfranco Visconti

?

Consulente di direzione aziendale

?

[1] Norma ripresa dal 3° comma dell'art. 31 della Legge n. 383 del 2000 sulla "Disciplina delle associazioni di promozione sociale" (le c.d. APS).

[2] Tale importo è versato a titolo di caparra confirmatoria dell'accordo, ma gli effetti di ritenzione o di restituzione del doppio della caparra versata per l'inadempimento della controparte (art. 1385, 2° comma, Codice Civile) non si producono se il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile (cioè da causa di forza maggiore) o sia giustificato dal grave inadempimento della controparte (per esempio, il mancato versamento del saldo).

[3] Termine di sette giorni, inclusi i festivi, dalla sottoscrizione dell'ordine (contratto).

[4] Con l'indicazione del relativo indirizzo.

[5] Quando sarà riconosciuto nel nostro ordinamento il valore legale della c.d. "posta elettronica certificata", vale a dire di quelle *e-mail* che per le loro caratteristiche di sicurezza (inviolabilità) e tracciabilità hanno la stessa efficacia legale di una raccomandata cartacea con avviso di ricevimento, il diritto di recesso previsto dall'art. 5 del Decreto Legislativo 185/1999 sarà esercitabile anche con questa modalità. Uno schema di DPR che la introduceva è stato approvato dal Consiglio dei Ministri il 25 marzo 2004, ma non è ancora stato emanato.

[6] Le obbligazioni solidali sono disciplinate dagli articoli 1292 e 1313 del Codice Civile.

[7] E non il semplice venditore, che è ovviamente estraneo a queste vicende contrattuali.

[8] Inferiore, per esempio, per numero di giorni del viaggio, per lunghezza dell'itinerario, per categoria dell'albergo, per una visita mancata, ecc.

[9] La surrogazione è disciplinata dagli articoli 1201 e 1205 del Codice Civile. Quella che stiamo esaminando è una surrogazione legale, ai sensi del numero 4 dell'art. 1203 c.c.

<https://www.diritto.it/la-tutela-del-consumatore-turista-l-acquisto-di-viaggi-organizzati-dlgs-1111995-e-l-overbooking-reg-ce-2612004/>