

## Contratti del turismo

**Autore:** Francesco Ruggiero

**In:** Diritto civile e commerciale

di Francesco Ruggiero e Marco Direnzo

### **Nuove misure a tutela dei viaggiatori e maggiori responsabilità per i professionisti del settore**

È in vigore dal 1° luglio 2018 il **D.Lgs 21 maggio 2018 n° 62**, pubblicato sulla G.U. serie generale n° 129 del 6 giugno 2018, **attuativo della direttiva (UE) 2015/2302** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai **pacchetti turistici** ed ai **servizi turistici collegati**.

Vengono, così, recepite le istanze comunitarie volte a **rafforzare i diritti dei viaggiatori, aumentando le responsabilità degli operatori del settore**, i quali dovranno muoversi all'interno di un mercato più equo e trasparente, così come sottolineato dall'uscente Ministro dei Beni e delle Attività Culturali, Dario Franceschini, al momento dell'approvazione del decreto.

La normativa in esame si applica ai pacchetti turistici (offerti in vendita o venduti da professionisti) ed ai servizi turistici collegati (la cui offerta o vendita è agevolata da professionisti).

Il legislatore (finalmente) si è adeguato ai tempi ampliando le tipologie di negoziazione regolamentate, contemplando anche i contratti conclusi on-line, oltre ai pacchetti c.d. su misura e dinamici.

Quanto ai **pacchetti turistici**, gli stessi devono intendersi, ai sensi dell'art. 33, quale unione di almeno due tipologie di servizi (noleggio veicoli, alloggio, trasporto o altra prestazione resa nell'ambito del medesimo viaggio o vacanza), combinati dal professionista, anche attraverso distinti contratti con singoli fornitori, prima del perfezionamento dell'accordo negoziale ovvero entro le successive 24 ore, ed acquistati presso un unico punto vendita, ovvero venduti e fatturati ad un prezzo forfettario o globale, o, ancora, pubblicizzati o venduti sotto la denominazione pacchetto (o altro termine analogo).

Per **servizi turistici collegati** (categoria normativa di nuova introduzione, che comporterà non pochi problemi interpretativi ed applicativi) si intende, invece, la combinazione di almeno due servizi diversi dal trasporto, alloggio e noleggio veicoli, acquistati nell'ambito della medesima vacanza e tramite distinti contratti con diversi fornitori, i quali sono sottoposti alla disciplina dei pacchetti turistici a condizione che l'uno non sia di scarsa rilevanza rispetto all'altro, rappresentando almeno il 25% del valore della

combinazione stessa.

Il decreto in esame impone, inoltre, **specifici doveri di informazione** a carico dell'organizzatore e/o del venditore del pacchetto, raccomandando l'utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro nella stipula dell'accordo definitivo.

In particolare, l'art. 34 prevede il diritto del turista di ottenere, in sede precontrattuale, un **modulo informativo standard, oltre a specifiche informazioni** relative alle caratteristiche dei servizi offerti (presenza di servizi per disabili, categoria turistica dell'alloggio, caratteristiche dei mezzi di trasporto, lingua in cui sono prestati i servizi, prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse, diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ecc.).

Il successivo art. 35 sancisce il **carattere vincolante delle informazioni precontrattuali**, da considerarsi parte integrante ed immodificabile del pacchetto turistico, salvo diverso espresso accordo delle parti.

Il viaggiatore può rifiutarsi di pagare costi aggiuntivi di cui non abbia previamente ricevuto idonea informativa ai sensi dell'art. 34.

Il professionista, inoltre, deve fornire al viaggiatore, appena possibile, una copia o una conferma del contratto concluso su un supporto durevole, ovvero una copia cartacea qualora sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti, il cui contenuto è specificatamente individuato dall'art. 36, il quale introduce ulteriori obblighi informativi in aggiunta a quelli di cui al precedente art. 34 (quali, ad esempio, l'indirizzo del soggetto incaricato della protezione in caso d'insolvenza; recapito del rappresentante locale dell'organizzatore per eventuali richieste di assistenza; elementi utili a stabilire un contatto diretto col minore non accompagnato; informazioni relative al trattamento di eventuali reclami ed a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie).

L'art. 38 concede al viaggiatore la **facoltà di cedere il contratto** di pacchetto turistico ad altra persona munita di tutte le condizioni per fruire dei relativi servizi, pur rimanendo obbligato solidalmente al cessionario rispetto a tutti gli oneri economici derivanti dal negozio.

Il **prezzo del pacchetto**, così come le altre condizioni contrattuali, può, dopo la conclusione dell'accordo, essere **oggetto di modifica** a condizione che tale eventualità sia stata espressamente prevista nello stesso.

L'aumento del prezzo può dipendere, esclusivamente, dalla variazione degli elementi tassativamente elencati al comma 2 dell'art. 39 (p.e., costo del carburante o di altre fonti di energia; tasse o diritti sui servizi turistici; tassi di cambio pertinenti al pacchetto).

Viene fissata nella misura dell'8% la soglia di rilevanza dell'incremento economico dell'operazione,

concedendosi, in tal caso, ai sensi del comma 3 dell'art. 39, la facoltà al turista di recedere nelle modalità meglio specificate al successivo art. 40.

In ogni caso, è consacrato il diritto del viaggiatore di ricevere adeguata comunicazione di qualsiasi variazione contrattuale con congruo preavviso, onde essere messo in condizione di scegliere tra l'accettazione della modifica proposta ed il recesso senza spese con diritto al rimborso senza ingiustificato ritardo.

Se le modifiche accettate comportino una diminuzione della qualità o del costo del pacchetto, il viaggiatore ha diritto alla corrispondente riduzione del prezzo.

L'art. 42 precisa che l'organizzatore, in caso di **inesatta esecuzione del pacchetto** o di sopravvenuta impossibilità della prestazione, risponde, ai sensi dell'art. 1228 c.c., anche dell'operato dei propri ausiliari o preposti.

In caso di **difetto di conformità della prestazione** resa da parte dell'organizzatore, ai sensi dell'art. 1455 c.c., fatto salvo l'obbligo del viaggiatore di darne tempestiva informazione nel rispetto dei principi di correttezza (art. 1175 c.c.) e buona fede (art. 1375 c.c.), laddove non venga assicurato pronto rimedio, il contratto potrà essere **risolto di diritto**, con effetto immediato e senza spese. In alternativa, il viaggiatore può chiedere una **riduzione del prezzo**, salvo, in ogni caso, l'eventuale risarcimento dei danni.

Degna di rilievo è anche la tutela concessa al turista, laddove, nei commi 7 ed 8 dell'art. 43, viene esteso a **tre anni il termine prescrizionale** relativo al risarcimento dei danni alla persona, ed a due anni quello afferente le altre tipologie di danni (la cui decorrenza ha inizio, in entrambi i casi, dalla data di rientro nel luogo di partenza).

Sempre in ottica protezionistica, viene previsto l'obbligo a carico dell'organizzatore e del venditore di stipulare apposita **polizza assicurativa per la responsabilità civile** volta a garantire al danneggiato, anche in caso di insolvenza o di fallimento, il risarcimento derivante dalla violazione degli obblighi contrattuali assunti con il pacchetto turistico.

Da ultimo, l'art. 51 septies introduce **sanzioni amministrative, pecuniarie ed accessorie**, in caso di violazione, da parte del professionista, di alcuni degli obblighi normativi previsti dal D.Lgs 21 maggio 2018 n° 62, devolvendone l'irrogazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

## Volume consigliato

<https://www.diritto.it/contratti-del-turismo/>