

COMMENTO

ALLA NUOVA DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO RELATIVA AI PACCHETTI TURISTICI ED AI SERVIZI TURISTICI COLLEGATI CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO CEE N. 2006/2004 E LA DIRETTIVA N. 2011/83/UE E CHE ABROGA LA DIRETTIVA 90/314/CEE, APPROVATA DAL PARLAMENTO EUROPEO IL 27 OTTOBRE 2015.

CAPO I

OGGETTO, LIVELLO DI ARMONIZZAZIONE, CAMPO DI APPLICAZIONE E DIFINIZIONI

Art. 1, 2, comma III e Art. 4 e 23 - Oggetto e livello di armonizzazione:

Gli articoli individuano chiaramente che lo scopo della nuova direttiva è contribuire al corretto funzionamento del mercato interno ed al conseguimento **di un livello elevato, il più uniforme possibile, di protezione dei consumatori**, in materia di contratti di vendita di pacchetto turistico e “servizi turistici collegati” conclusi tra viaggiatori e professionisti.

La divergenza attuale delle disposizioni nazionali di recepimento della Direttiva in revisione 90/314/CEE, viene superato stabilendo un livello di armonizzazione alto, raggiunto sia tramite la disciplina puntuale di molti aspetti del rapporto di vendita dei pacchetti turistici e dei servizi turistici collegati (si è passati da una direttiva composta di **10 articoli** ad una direttiva composta da **31 articoli** oltre gli allegati), nonché con l’esplicitazione all’articolo 23 del carattere **imperativo** della direttiva, che conferisce tale imperatività sia alle normative nazionali di recepimento (art. 23, comma 2), sia a quelle della direttiva stessa, di immediata applicazione nell’ordinamento degli Stati Membri (art. 23, comma 3), imponendo agli Stati Membri di non mantenere o introdurre, nel loro diritto nazionale, disposizioni divergenti da quelle della Direttiva, rimanendo impregiudicate le sole norme disciplinanti aspetti non trattati dalla Direttiva.

Art. 2 campo di applicazione:

La Direttiva si applica:

- ai **Pacchetti Turistici**, ad eccezione dell'art. 19 (riguardante espressamente ed esclusivamente i servizi turistici collegati - Linked Travel Arrangements);

- ai **servizi turistici collegati**, ad eccezione degli art.li da 5 a 16 (tutti disciplinanti aspetti della vendita dei pacchetti di viaggio), e dell'art. 20 riguardante gli obblighi del venditore di un pacchetto turistico organizzato da un operatore stabilito fuori dal SEE - Spazio Economico Europeo.

Sono esclusi dal campo di applicazione della direttiva:

a) i pacchetti turistici e servizi turistici collegati di **durata inferiore alle 24 ore**, salvo che sia incluso un pernottamento (con tale disposizione viene **reintrodotto** il requisito temporale della durata minima per la configurazione del pacchetto, da ultima eliminato nell'attuale Art. 34 del Codice del Turismo);

b) la vendita di pacchetti turistici o servizi turistici collegati, **venduti senza scopo di lucro**, a condizione che siano venduti ad un gruppo limitato di viaggiatori e solo occasionalmente (nel XIX considerando si specifica *"questa tipologia può riguardare, ad esempio, viaggi organizzati non più di un paio di volte l'anno da associazioni ricreative, associazioni sportive o scuole..."*);

c) i pacchetti turistici e i servizi turistici collegati relativi ai **viaggi d'affari** (business travel), che siano acquistati sulla base di un accordo scritto generale tra un organizzatore e un soggetto, che sia persona fisica o giuridica, che agisca nell'ambito dell'accordo per l'approvvigionamento dei detti servizi ai fini della propria attività commerciale imprenditoriale, artigianale o professionale (di fatto viene **introdotto un nuovo contratto** tipico di organizzazione di viaggi d'affari, che si differenzia da quello concluso con i consumatori, disciplinato dall'art. 7 della Direttiva).

Art. 3 Definizioni.

La norma definisce come:

- **"SERVIZIO TURISTICO"**: a) Il trasporto dei passeggeri; b) l'alloggio (non facente intrinsecamente parte del trasporto di passeggeri) ai fini non residenziali; c) il noleggio di auto o di motocicli; d) ovvero altri servizi turistici non facenti intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a,b e c.

Chiarificatrice, al fine di individuare concretamente le diverse tipologie di servizi turistici, è il XVII considerando della direttiva, dove si legge: *"l'alloggio ai fini residenziali, anche per corsi di lingua di*

lungo periodo, non dovrebbe essere assimilabile all'alloggio ai sensi della presente direttiva. **Servizi finanziari come assicurazioni viaggio** non dovrebbe essere considerati servizi turistici. Oltre a ciò, **servizi che fanno intrinsecamente parte di un altro servizio turistico** non dovrebbero essere considerati servizi a se stanti. Si tratta ad esempio del trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri, dei servizi di trasporto su brevi distanze, come il trasporto dei passeggeri nell'ambito di una visita guidata o transfer tra un albergo e un aeroporto o stazione ferroviaria, i pasti, le bevande, forniti nell'ambito dell'alloggio, l'accesso a strutture in loco, come piscina sauna o centro benessere, palestra, incluso per clienti dell'albergo. Ciò significa altresì che, nei casi in cui, diversamente al caso di una crociera, il pernottamento sia previsto nell'ambito di un trasporto di passeggeri stradale, ferroviario, marittimo, aereo, l'alloggio non dovrebbe essere considerato servizio turistico in se, se la componente del trasporto è chiaramente prevalente".

Al XVIII considerando, si specifica invece che "altri servizi turistici" che non fanno intrinsecamente parte di un servizio turistico di trasporto, alloggio a fini non residenziali, noleggio auto e motocicli, indicati alle lettere a, b,c del punto 1 dell'art. 3 "...possono essere per esempio l'accesso ai concerti, eventi sportivi, escursioni, o siti per eventi, visite guidate, skipass e noleggio di attrezzature sportive o trattamenti benessere".

L'eventuale combinazione di tali servizi con un solo altro tipo di servizi turistici, di cui alle lettere a), b) e c) dell'art. 3, comma I, per esempio l'alloggio, dovrebbe portare alla creazione di un pacchetto turistico o servizio turistico collegato soltanto se essi **rappresentano una parte sostanziale** del prezzo complessivo del pacchetto turistico del servizio turistico collegato o sono pubblicizzati come o rappresentano altrimenti un elemento essenziale del viaggio o della vacanza. Se altri servizi turistici rappresentano il **25% o più** della combinazione, tali servizi dovrebbero essere considerati come una parte sostanziale del pacchetto turistico o dei servizi turistici collegati (l'introduzione di tale utile criterio interpretativo di natura economica è **una novità**, non presente sulla precedente Direttiva).

- "PACCHETTO TURISTICO":

La direttiva individua **due diverse categorie** di pacchetto turistico, distinte a secondo della **modalità** di acquisto:

- a) Pacchetti turistici combinati **da un unico professionista** anche su richiesta di un viaggiatore, o conformemente ad una selezione (come avviene nelle vendite tramite siti e-commerce), prima che sia concluso un **unico contratto** per tutti i servizi;

- b) Pacchetti derivanti anche dalla **conclusione di separati contratti con fornitori** dei servizi turistici quando:
- i) sono acquistati da un unico punto vendita o con almeno due diversi servizi turistici selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - ii) quando sono offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale (tale elemento è divenuto da elemento caratteristico generale per identificare il pacchetto - v. art. 33 Codice del Turismo - ad elemento caratterizzante solo di una fattispecie di pacchetto);
 - iii) quando sono pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
 - iv) anche quando sono combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici (es. “smart box” come indicato nel XI considerando);
- 5) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione on-line, ove 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 professionisti e il contratto concluso con quest'ultimo o quest'ultimi professionisti è concluso non più di 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico (tale nuova categoria di pacchetti è nota sotto il nome di “Click Throught Services”).

- “SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO”:

Ricorre, fuori dalle ipotesi di integrazione di un pacchetto, nell'ipotesi in cui almeno due tipi di diversi servizi turistici acquistati a fini dello stesso viaggio avvengano con la **conclusione di contratti distinti** con i singoli fornitori di servizi, quando un professionista **agevola e assiste** il consumatore, consentendo allo stesso:

- a) al momento di un'unica visita o di un unico contatto con il punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei consumatori (la modalità di pagamento distinta e non obbligatoriamente antecedente all'acquisto di entrambi i servizi, differenzia questa ipotesi da quella di pacchetto dell'art. 3, punto 2, lett. b i);
- b) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista, quando un contratto con quest'altro professionista è concluso non oltre 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico (tale ipotesi differisce da quella di pacchetto di cui all'art. 3, punto 2, lett. b v) in quanto non c'è trasferimento di dati).

Il XIII considerando specifica che l'attività dei venditori tradizionali o i venditori on-line che assistono i viaggiatori al momento di un'unica visita o di un unico contatto con il loro punto vendita, nella conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori (come ad esempio i venditori on-line mediante processi collegati di prenotazione on-line agevolano l'acquisto mirato di servizi aggiuntivi presso un altro professionista) rientra nella categoria dei servizi turistici collegati.

Sempre il XIII considerando specifica che, ad esempio, ricorrerà tale ipotesi quando **il fornitore di un primo servizio turistico, come un vettore aereo o ferroviario, in sede di conferma di prenotazione del servizio di trasporto, riceve un invito a prenotare un servizio turistico aggiuntivo disponibile alla destinazione scelta (ad esempio l'alloggio in albergo) con un link verso il sito di prenotazione di un altro fornitore di servizio intermediario**; in questo caso, ove il consumatore utilizzando quel link, concluda un ulteriore contratto non oltre le 24 ore dopo la conferma del primo servizio turistico, si avrà la fattispecie dei servizi turistici collegati, che costituisce un modello commerciale alternativo a quello di vendita dei pacchetti turistici, che obbliga il professionista che agevola i servizi turistici collegati, a rispettare gli obblighi di prestazione di garanzia in caso di insolvenza e di informazione precontrattuale di cui all'art. 19 della nuova Direttiva. A riguardo il XII considerando nel delimitare le ipotesi di "servizi turistici collegati", chiarisce che:

"I servizi turistici collegati online andrebbero altresì distinti dai siti web collegati che non hanno come finalità la conclusione di un contratto con il viaggiatore e dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici, come l'albergo o l'organizzatore di un dato evento che include sul proprio sito, indipendentemente da qualsiasi prenotazione, un elenco di tutti gli operatori di servizi di trasporto verso la sua sede, oppure nel caso siano usati cookies o metadati per inserire annunci pubblicitari sui siti web".

- "PROFESSIONISTA":

Qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che agisca in qualità di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o fornitore di servizi turistici.

- "ORGANIZZATORE":

Professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore, ad un altro professionista, conformemente a quanto indicato nell'art. 3 punto 2 lett. b n. v).

- “VENDITORE”:

Professionista che vende o offre in vendita pacchetti turistici combinati da un organizzatore.

- “CIRCOSTANZE INEVITABILI E STRAORDINARIE”:

Una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione, le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno prendendo tutte le ragionevoli misure.

- “PUNTO VENDITA”:

Qualsiasi **locale**, mobile ed immobile, adibito alla vendita al dettaglio o **sito web** di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita on-line anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita on-line, sono presentati al viaggiatore come un unico strumento, comprensivo di servizio telefonico.

CAPO II

“OBBLIGO DI INFORMAZIONE E CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO”:

Art. 5 - Informazioni precontrattuali

L’articolo dispone che il viaggiatore, **prima** che concluda il contratto del pacchetto turistico o sottoscriva una offerta vincolante, venga edotto **dall’organizzatore** e dalla **agenzia di viaggi intermediaria** (ove via sia) delle informazioni minime contenute nell’all. I che contiene **tre** diversi modelli: A) per contratti venduti mediante comunicazione a distanza (con uso di collegamenti ipertestuali); B) per contratti conclusi in forma diversa da quelli del modello A (es: in forma residenziale); e C) per contratti conclusi ai sensi dell’art. 3 punto 2 lett. b) punto v), tramite trasferimento dei dati a fornitori collegati (“Click Throught Services”).

Le informazioni **principali** sono riassumibili nelle seguenti:

- a) Le caratteristiche principali dei servizi turistici;
- b) La denominazione commerciale e l’indirizzo geografico dell’organizzatore e del venditore e i loro recapiti ed i loro indirizzi di posta elettronica;

- c) Il prezzo totale del pacchetto turistico comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi oppure, **ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, una indicazione del tipo dei costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe ancora sostenere (si tratta di una novità rilevante, che, come sopra evidenziato, ha svincolato la configurazione del pacchetto dalla necessaria indicazione del prezzo forfettario fisso, come attualmente prevede l'art. 33 del Codice del Turismo e lo ha reso parzialmente "flessibile", quanto meno nella componente dei costi aggiuntivi)**;
- d) Le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo dell'acconto e del saldo;
- e) Il numero minimo di persone richiesto per effettuare il pacchetto;
- f) Le informazioni generali concernenti i passaporti ed i visti e la profilassi sanitaria;
- g) Informazioni sulla facoltà del viaggiatore, di risolvere (*rectius*: recedere) il contratto in qualunque momento prima dell'inizio dell'esecuzione a fronte del pagamento di penali e di spese amministrative ragionevoli (Art. 12, comma I, Direttiva);
- h) Informazioni sulla sottoscrizione facoltativa obbligatoria di una assicurazione che copra le spese di annullamento da parte del viaggiatore ovvero le spese di assistenza compreso il rimpatrio in caso di infortunio, malattia o decesso.

Art. 6 - Carattere vincolante delle informazioni precontrattuali e conclusione del contratto di pacchetto turistico.

Stabilisce che le informazioni di cui all'art. 5 paragrafo 1 lettera a), c) d) e) e g) devono formare parte integrante di contratto di vendita del pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo accordo esplicito della parti contraenti.

Art. 7 - Contenuto di contratto del pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio dell'esecuzione

E' previsto che il contratto di pacchetto turistico, deve essere formulato in linguaggio semplice e comprensibile e una copia, cartacea o su supporto durevole, deve essere consegnata al consumatore.

Quanto al contenuto, oltre alle informazioni di cui all'art. 5 paragrafo 1 lett. da a) a h), sopra indicate, deve inoltre contenere anche le seguenti principali informazioni:

- a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;

- b) le informazioni al viaggiatore che l'organizzatore è responsabile della esatta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel contratto e che è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'art. 16;
- c) i riferimenti dell'Organismo incaricato della protezione in caso di insolvenza;
- d) I recapiti completi del rappresentante locale dell'organizzatore;
- e) l'obbligo per il viaggiatore di segnalare con immediatezza al rappresentante in loco eventuali difformità rispetto ai servizi acquistati, ai sensi dell'art. 13, comma II.

Art. 8 - Onere della prova

Prevede che l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui ai precedenti articoli 5-7, spetta al professionista.

CAPO III

MODIFICHE DEL CONTRATTO PRIMA DELL'INIZIO DELLA SUA ESECUZIONE

Art. 9 -Cessione del contratto ad altro viaggiatore

La norma è sostanzialmente identica a quella già in vigore nel nostro ordinamento, (art.39 Dlgs 79/2011 - Codice del Turismo); è solo previsto un preavviso di **7 giorni** prima dell'inizio di esecuzione del contratto per il consumatore per comunicare la volontà di cessione ad altro viaggiatore, anziché i 4 giorni lavorativi previsti dal I comma dell'art.39 sopra detto.

Art. 10 -Revisione del prezzo

L'articolo è identico al vigente art. 40 del Codice del Turismo ad eccezione delle **due importanti novità di seguito indicate:**

- 1) L'aumento del prezzo nei 20 giorni precedenti l'inizio dell'esecuzione non deve eccedere l'**8%** del prezzo del pacchetto turistico, anziché il 10% attualmente previsto;
- 2) la revisione in aumento è valida se il contratto **precisa che il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo** ove diminuiscano i costi di cui alle lettere **a)** (prezzo servizio trasporto passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia) **b)** (l'importo di tasse e diritti sui servizi turistici, comprese tasse di soggiorno, di atterraggio, sbarco ed imbarco) **c)** (i tassi di cambio pertinenti al pacchetto turistico), indicate al comma 1 dello stesso art. 10. Va notato che la norma non esplicita che la

revisione a ribasso deve avvenire nella stessa percentuale massima a quella prevista in aumento (cioè l'8%). E' previsto che l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative effettive, dal rimborso dovuto al viaggiatore.

Art. 11 - Modifica di altre condizioni contrattuali prima dell'inizio di esecuzione del contratto

L'articolo ha una portata certamente **innovativa** al comma 1, dove si prevede la possibilità da parte dell'organizzatore di modifica delle condizioni contrattuali in maniera unilaterale a condizione che:

- a) l'organizzatore si sia riservato tale diritto nel contratto;
- b) la modifica sia di **scarsa importanza**;
- c) l'organizzatore dia notizia della modifica al viaggiatore in modo chiaro comprensibile ed evidente.

L'ulteriore parte dell'articolo (commi 2, 3, 4 e 5) rispecchia sostanzialmente le disposizioni dell'attuale articolo 41 del Codice del Turismo, prevedendo che l'organizzatore che sia costretto a **modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali** dei servizi turistici del pacchetto (ivi incluse le variazioni del prezzo oltre l'8%), avvisi il viaggiatore entro un termine ragionevole specificato dall'organizzatore, invitandolo ad accettare la modifica proposta, oppure a risolvere il contratto senza **oneri**, eventualmente accettando un pacchetto in "riprotezione" in luogo del rimborso del prezzo. Al comma 5 si fa anche richiamo al risarcimento del danno (art. 14, commi da II a VI). La novità è appresentata dal fatto che, nell'eventualità che il consumatore non voglia accettare il pacchetto in "riprotezione", la restituzione del prezzo deve avvenire **entro 14 giorni dalla risoluzione** (l'art. 42 del Codice del Turismo prevede attualmente 7 giorni lavorativi).

Art. 12 -Risoluzione del contratto e diritto di recesso prima dell'inizio di esecuzione

Al primo comma, la norma ha portata **innovativa**, poiché codifica il principio, applicato nella prassi commerciale del settore, ma senza alcuna copertura di norma positiva specifica, della possibilità di recesso del viaggiatore dal pacchetto prima dell'inizio di esecuzione, a fronte del pagamento allo stesso di "**spese di risoluzione adeguate e giustificabili**" (così nel testo dell'art. 12 della Nuova Direttiva) , sostanzialmente rappresentate nella prassi commerciale del nostro ordinamento dalle "penali da annullamento".

Nel contratto possono essere già inserite tali "spese standard ragionevoli" (penali). I criteri per pervenire alla loro quantificazione sono esplicitati nel senso di poter richiedere il prezzo del

pacchetto, defalcando esclusivamente i rimborsi eventualmente provenienti dall'annullamento del pacchetto o dalla rivendita dello stesso a terzi (last minute o last second).

Il comma 2, poi, prevede la possibilità di risoluzione invece senza spese in caso di **circostanze inevitabili e straordinarie** *"verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze che hanno una **incidenza sostanziale** sul pacchetto turistico o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione"* : in tal caso è previsto il rimborso integrale dei pagamenti effettuati senza indennizzi supplementari. A mio avviso tale declinazione dell'articolato, contribuisce a delimitare gli annullamenti per ipotesi di "Sconsiglio" da parte del Ministero degli Affari Esteri, tenuto conto che si tratta di situazioni che devono avere un'incidenza sostanziale sulla esecuzione del viaggio (quindi, con esclusione di situazioni che semplicemente producono paure o timori esclusivamente sotto l'aspetto psicologico e soggettivo: c.d. "psicosi da viaggio").

Nel considerando XXXI, nel quale non si trova più traccia di riferimenti agli avvisi emessi dal Ministero degli Esteri - contenuti nella proposta della Commissione - viene esplicitata la nozione di "circostanza inevitabile e straordinaria" : *"ciò può riguardare ad esempio, **conflitti armati**, altri gravi problemi di sicurezza quali **terrorismo**, rischi significativi per la salute umana quali il **focolaio di una grave malattia** nel luogo di destinazione del viaggio o calamità naturali come **inondazioni, terremoti o condizioni metereologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro verso la destinazione come stabilito stabilito nel contratto"***.

Il comma 5 prevede che per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dai locali commerciali *"...gli Stati membri possono prevedere nella legislazione nazionale, che il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto entro un periodo di 14 giorni **senza fornire alcuna motivazione**..."*. Tale norma pone ora la problematica interpretativa e di coordinamento con l'attuale articolo 52 del Codice del Consumo, da ultimo modificato dal Dlgs 21/02/2014 n. 21, letto in combinato disposto con l'art. 32, II comma Codice del Turismo.

Infatti l'art. 47 lett. g del detto Codice esenta la vendita dei pacchetti turistici dall'applicazione delle norme inerenti la vendita fuori dai locali commerciali e la vendita a distanza, escludendo pertanto, anche il diritto di recesso (*ius poenitendi*) di cui all'art. 52.

Poiché, comunque, la nuova Direttiva all'art.27 prevede l'abrogazione di alcune norme della Direttiva 2011/83/UE (sui diritti dei consumatori), che appunto era stata attuata con il Dlgs 21/2014 di modifica del Codice del Consumo, bisognerà verificare all'esito del testo definitivo della Direttiva "Pacchetti", quale norma prevalga al fine di stabilire se, quanto meno per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali (diversi quindi dai contratti a distanza cioè quelli sottoscritti

tramite telefono, email, e-commerce etc), il legislatore nazionale italiano nel recepire la nuova Direttiva, possa introdurre lo *ius poenitendi*, prima appunto escluso, come detto, dalla modifica del Codice del Consumo.

A riguardo il XXXX considerando precisa: *“l’adozione della presente Direttiva rende necessario l’adeguamento di alcuni atti in materia di tutela dei consumatori...Inoltre, tenuto conto che la Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, non si applica, nella sua forma attuale, ai contratti disciplinati dalla Direttiva 90/314/CEE, è necessario **modificare** la Direttiva 2011/83/UE per far sì che si continui ad applicare a **singoli servizi turistici** che fanno parte di un servizio turistico collegato, a condizione che detti singoli servizi non siano altrimenti esclusi dal campo d’applicazione della Direttiva 2011/83/UE, e che **alcuni diritti dei consumatori in essa previsti si applichino anche ai pacchetti turistici”***

CAPO IV

ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Art. 13 -Responsabilità di esecuzione del pacchetto turistico

La norma è **innovativa** rispetto all’attuale art. 43 del Codice del Turismo e prevede al I comma che il responsabile per l’inadempimento dei servizi inclusi nel pacchetto sia **l’Organizzatore**, restando solo **in facoltà** dei legislatori degli Stati Membri, introdurre una responsabilità solidale anche del venditore, come attualmente è la soluzione prescelta dal legislatore italiano. Le disposizioni dei commi dal III al VI ricalcano sostanzialmente l’art. 41 commi IV e V del Codice del Turismo, in ordine alle modalità con le quali l’organizzatore può adottare soluzioni alternative per far proseguire il viaggio, allorché non possa prestare uno dei servizi turistici inclusi nel pacchetto.

Anche i commi VII e VIII sono **del tutto innovativi**, in quanto pongono a carico **dell’organizzatore**, i **costi di alloggio per un periodo non superiore a tre** notti (limite non applicabile per le categorie “protette” indicate al comma VIII: PMR, donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati, etc), ove **non sia possibile il rientro in caso di circostanze inevitabili e straordinarie**. La ricorrenza delle dette circostanze è stata equiparata a quella valida ed opponibile nella normativa del trasporto aereo. Si tratta di una forma di **“responsabilità oggettiva”**, come conferma l’inserimento della disposizione nell’articolo sulla responsabilità dell’organizzatore.

Art. 14 -Riduzione del prezzo - risarcimento dei danni

Al comma V è previsto il diritto di cumulo delle azioni spettanti ai viaggiatori ai sensi del Regolamento CE 261/2004 (regolamento sull'overbooking aereo), Regolamento CE 1371/2007 (regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario), Regolamento UE 392/2009 (regolamento in materia dei diritti dei passeggeri marittimi), Regolamento UE 1177/2010 (Regolamento dei passeggeri che viaggiano per mare e per vie navigabili interne), Regolamento UE 181/2011 (diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus), e delle convenzioni internazionali, potendo quindi presentare denuncia o reclami contemporanei sulla base delle diverse normative, con l'obbligo che il risarcimento o la riduzione del prezzo riconosciuti ai sensi di una normativa, dovrà essere decurtata di quanto ottenuto sulla base dei reclami ai sensi delle altre normative pure azionate cumulativamente. La disposizione era già presente nella normativa richiamata (es. Art. 8, II comma e 12 del Reg. CE 261/2004).

CAPO V

PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA

Art. 17 - Efficacia e portata della prestazione in caso di insolvenza

L'articolo, sulla falsa riga di quanto già previsto nell'articolo 7 della Direttiva 314/90, prevede che i **soli organizzatori** di pacchetti turistici (rispetto alla scelta effettuata dal nostro Legislatore con l'attuale Art. 51 Codice del Turismo, non vengono più onerati gli Agenti Intermediari, rimanendo in facoltà degli Stati Membri di imporre anche a questi ultimi l'obbligo della garanzia, come indicato nel XXXXI considerando) forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate dai viaggiatori nella misura in cui i servizi pertinenti non siano eseguiti a causa del loro stato di insolvenza. Ove i servizi includano il trasporto passeggeri, la garanzia deve prevedere anche il rimpatrio dei viaggiatori. Tale obbligo di fornire la garanzia, vale anche per gli organizzatori non stabiliti nello Stato Membro del viaggiatore, ma che vendano o offrano in vendita servizi turistici in quest'ultimo. Il II comma precisa che la garanzia deve coprire costi **ragionevolmente prevedibili**, cioè gli importi versati dai viaggiatori per i pacchetti turistici, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti ed il saldo finale, nonché il costo stimato per il rimpatrio in caso di insolvenza. Rispetto al sopradetto articolo 7 non vi è più il riferimento alla prova di disporre sufficienti garanzie, ma direttamente l'indicazione che gli organizzatori forniscano la garanzia.

Tuttavia il XXXIX considerando specifica: “*pur mantenendo la **discrezionalità sul modo in cui disporre la protezione in caso di insolvenza**, gli Stati Membri dovrebbero provvedere affinché la protezione sia efficace*”, lasciando quindi margine al Legislatore Italiano, in sede di recepimento, di mantenere la garanzia pubblica collettiva (come l’attuale Fondo di Garanzia ex art. 51 Codice del Turismo) o disporre l’obbligo della singola garanzia da parte di ogni operatore.

CAPO VI

SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

Art. 19 - Obblighi di protezione in caso di insolvenza e di informazione in relazione ai servizi turistici collegati

La disposizione sostanzialmente prevede che i professionisti che agevolano servizi turistici collegati, sono soggetti:

- all’obbligo di **informazione precontrattuale**, assolto tramite le informazioni rese a seguito della consegna del modulo informativo di cui all’all. II, di cui i moduli A e D) sono per il vettore che vende un biglietto di andata e ritorno e agevola un servizio turistico collegato rispettivamente, ai sensi dell’art. 3, punto 5), lett. a (modulo A) e ai sensi dell’art. 3, punto 5), lett. b (modulo D); il modulo B) è per il vettore che agevoli un servizio turistico collegato, senza vendere un biglietto andata e ritorno; il modulo C) per i professionisti che agevolano servizi turistici collegati in conformità all’art. 3.5 lett. a), in presenza, contemporanea e fisica del professionista e del viaggiatore.
- **all’obbligo di garanzia** per il rimborso di tutte le somme corrisposte dai viaggiatori, quando il fornitore di quel servizio non lo presti perché in stato di insolvenza, con applicazione degli obblighi già previsti per gli organizzatori di cui all’art. 17, punto 1, secondo comma e punti da 2 a 5, e all’art. 18.

CAPO VII

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 20 - Obblighi specifici del Venditore quando l’Organizzatore è stabilito fuori dalla SEE

La norma prevede che qualora l’organizzatore sia stabilito fuori dal SEE, il Venditore stabilito in uno Stato Membro che venda prodotti di tale Organizzatore, è soggetto agli obblighi previsti per

gli Organizzatori ai capi IV e V della Direttiva (cioè quelli riguardanti la responsabilità dell'Organizzatore per inadempimento e la garanzia nel caso di fallimento).

Art. 21 - Responsabilità in caso di errore di prenotazione

E' previsto che gli Stati Membri, nel recepire la Direttiva, stabiliscano una responsabilità del Professionista per errori dovuti a difetti tecnici del sistema di prenotazione e degli errori commessi durante il processo di prenotazione a lui imputabili.

Art. 22 - Diritto ad azioni di regresso

La norma è sostanzialmente identica a quella prevista dall'art. 43 ,II comma e art.48 II comma del Codice del Turismo.

CAPO VIII

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 28 - Recepimento

Prevede che gli Stati Membri adottino e pubblichino entro 24 mesi dall'entrata in vigore della presente Direttiva (entrata in vigore prevista dall'art. 30 della Direttiva nel ventesimo giorno successivo alla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della Unione Europea), le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative, necessarie per conformarsi alla presente Direttiva. Il comma 2 poi specifica che gli Stati Membri **applicano** le disposizioni di recepimento trascorsi **30 mesi** dall'entrata in vigore della presente Direttiva.

Art. 29 - Abrogazioni

Prevede l'**abrogazione** della Direttiva 90/314 CEE con effetto **da 30 mesi dopo** l'entrata in vigore della Direttiva.

Avv. Federico Lucarelli

Consulente Legale Fiavet