

## **Vademecum decreto pacchetti e servizi turistici**

**28 giugno 2018**

Sulla Gazzetta Ufficiale 129 del 6 giugno 2018 è stato pubblicato il nuovo decreto sui pacchetti e i servizi turistici, approvato recentemente nel Consiglio dei Ministri n.84/2018. Il provvedimento entrerà in vigore dal 1 luglio 2018 e non avrà effetto retroattivo.

Le principali novità del decreto di recepimento della direttiva riguardano innanzitutto l'ampliamento della nozione di pacchetto turistico, che comprende anche:

- I contratti on-line;
- I pacchetti "su misura";
- C.d. pacchetti "dinamici".

Nel decreto si identifica come "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi di servizi turistici di trasporto, alloggio, noleggio veicoli o altro servizio turistico ai fini dello stesso viaggio acquistata da un unico professionista. Rientrano nella definizione anche i casi in cui i contratti per l'erogazione di tali prestazioni vengano conclusi separatamente con singoli fornitori e siano:

- Acquistati presso un unico punto vendita;
- Offerti ad un prezzo forfettario;
- Pubblicizzati sotto denominazione di "pacchetto" o denominazione analoga;
- Combinati entro 24 ore dalla conclusione di un primo contratto, anche con processi collegati di prenotazione online.

Di seguito le novità più rilevanti

### ***A - Cessione del contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore. (art. 38)***

1. Il viaggiatore, previo avviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a un'altra persona, a condizione che quest'ultima soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

### **B - Revisione del prezzo. (art. 39)**

1. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico i prezzi possono essere aumentati soltanto qualora il contratto preveda espressamente tale eventualità e qualora il contratto stesso precisi che il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo, nonché la riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi di cui al comma 2, lettere a), b) e c), che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto. Devono inoltre essere specificate le modalità di calcolo relative alla revisione del prezzo.

2. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

- Il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
- il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

Inoltre l'aumento del prezzo non può superare l'8% del prezzo complessivo del pacchetto e non più il 10% come previsto in precedenza e deve essere comunicato su supporto durevole, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto. In caso contrario il consumatore può chiedere la sostituzione o il rimborso.

Rispetto alla precedente norma viene specificato che il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo nel caso vi siano diminuzioni dei costi.

### **C - Modifica di altre condizioni del contratto di pacchetto turistico. (art. 40)**

1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni di contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica di scarsa importanza. L'organizzatore deve comunicare la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso.

2. Il viaggiatore entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2, comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di recesso dal pacchetto turistico, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore

Per tali pacchetti sono riconosciuti, rispetto all'attuale disciplina, maggiori diritti ai viaggiatori in caso di recesso, ad eccezione del rimborso entro quattordici giorni solari rispetto ai sette giorni lavorativi previsti nella precedente normativa.

***D - Diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto. (art. 41)***

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso dell'organizzatore dalle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.

2. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere spese standard per il recesso che devono essere ragionevolmente calcolate in base al momento di recesso dal contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti che derivano dalla ricollocazione dei servizi turistici.

3. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto senza corrispondere spese di recesso ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto ad un indennizzo supplementare.

4. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- Il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso al viaggiatore entro il termine fissato dal contratto e in ogni caso entro venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durino più di sei giorni, di sette giorni in caso di viaggi che durano fra due e sei giorni, di quarantotto in caso di viaggi che durano meno di due giorni.
- L'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

5. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 oppure, con riguardo a quanto previsto ai commi 1, 2 e 3, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 4 e 5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

6. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione.

***E - Obbligo informativo***

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico l'organizzatore e il venditore forniscono agli acquirenti un modulo informativo standard e una serie di informazioni sulle principali

caratteristiche dei servizi turistici offerti (ad esempio sulla lingua in cui sono prestati i servizi ovvero se il viaggio sia idoneo a persone con mobilità ridotta).

#### ***F - Responsabilità e difetto di conformità***

In caso di inesatta esecuzione del pacchetto, oltre all'eventuale risarcimento dei danni e alle possibilità di recedere dal contratto, il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo e ha la possibilità di porre rimedio al difetto di conformità. L'Art. 42 prevede inoltre che se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore stesso può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

#### ***G - Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore (Art. 44)***

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore, che a sua volta inoltra tali comunicazioni all'organizzatore.
2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

E' stato rimosso il termine di dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza per inviare una lettera di reclamo previsto dalla precedente normativa e non viene specificata la forma in cui tale comunicazione debba essere spedita.

Modificati anche i termini di prescrizione: 3 anni sia per il danno alla persona che per il diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata e 2 anni per gli altri danni. Si stabilisce poi una disciplina specifica per la responsabilità del venditore di pacchetti e di singoli servizi turistici, in linea con la tradizionale qualificazione del contratto come rapporto di mandato. Il venditore si considera come organizzatore, con le conseguenti responsabilità, nel caso in cui non fornisca al viaggiatore tutte le informazioni relative all'organizzatore.

Sono altresì previste per gli organizzatori ed i venditori forme obbligatorie di assicurazione per la responsabilità civile e vengono rafforzate le garanzie per il viaggiatore in caso di insolvenza o fallimento degli stessi.

#### ***H - Efficacia e portata della protezione in caso di insolvenza o fallimento.***

1. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.
2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie. Per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, compresi i

viaggi in Italia, le coperture prevedono, nei casi di insolvenza o smarrimento dell'organizzatore o del venditore per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché , se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

Infine, in caso di violazione delle norme da parte del professionista, dell'organizzatore o del venditore, sono previste sanzioni amministrative pecuniarie da un minimo di 1.000 euro a un massimo di 20.000 euro, aumentati in caso di reiterazione o recidiva, nonché sanzioni amministrative accessorie quali la sospensione dell'attività da quindici giorni a tre mesi e, in caso di recidiva reiterazione, la cessazione dell'attività.