



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

I pacchetti turistici

GUIDE AI DIRITTI



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

I pacchetti turistici

Il presente volume è stato realizzato nell'ambito della Convenzione tra la Camera di commercio di Torino e il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino.

Tutti i diritti riservati. Vietata la riproduzione a terzi.

Coordinamento editoriale: Settore Regolazione del Mercato e Settore Comunicazione esterna e URP, Camera di commercio di Torino

Indice

Introduzione	
Perché una guida sui pacchetti turistici?	5
Capitolo primo	
Vacanza tutto compreso	6
1.1 In cosa consiste il "pacchetto turistico"?	6
1.1.1 I servizi turistici collegati	7
1.2 I soggetti coinvolti.....	8
1.2.1 L'organizzatore.....	8
1.2.2 Il venditore	8
1.2.3 Il viaggiatore: acquirente o destinatario	10
Capitolo secondo	
La conclusione del contratto.....	12
2.1 Obblighi preventivi di informazione.....	13
2.2 Forma e contenuto del contratto	16
2.3 Esclusione del diritto di ripensamento nella vendita di pacchetti turistici online	18
2.4 Gli strumenti di garanzia a favore del viaggiatore: le assicurazioni.....	18
2.4.1 Le assicurazioni del professionista.....	18
2.4.2 Le assicurazioni del viaggiatore	19
2.4.3 L'assicurazione di annullamento.....	20
2.4.4 L'assicurazione per il bagaglio	21
2.4.5 L'assicurazione per malattie e infortuni.....	21
Capitolo terzo	
Le pratiche commerciali scorrette	23
Capitolo quarto	
Le modifiche al pacchetto turistico	25
4.1 Modifiche al pacchetto turistico prima della partenza da parte del professionista	25
4.1.1 Variazione di caratteristiche dei servizi turistici	25
4.1.2 Revisione del prezzo	26
4.1.3 Cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza	27
4.2 Modifiche al pacchetto turistico prima della partenza da parte dell'acquirente	27
4.2.1 Cessione del contratto ad un altro soggetto	27
4.2.2 Recesso del viaggiatore: cause di forza maggiore?	29
4.3 Covid e cancellazione del pacchetto: la legislazione emergenziale.....	31
4.4 Modifiche del pacchetto turistico dopo la partenza da parte del professionista	33
4.5 Covid, esecuzione del pacchetto e rispetto delle misure di contenimento	34
Capitolo quinto	
Inadempimenti del contratto	36
5.1 Responsabilità dell'organizzatore per difetto di conformità del pacchetto turistico.....	36
5.2 Responsabilità del venditore per l'esecuzione del mandato	39
5.3 I reclami	40

5.4 I rimedi a disposizione del viaggiatore	41
5.4.1 Un'ipotesi particolare: il danno da vacanza rovinata	42
5.5 Prescrizione dei diritti del viaggiatore	43
5.6 Il caso del ritardo o della cancellazione del volo aereo	43
5.7 Le alternative all'azione giudiziaria	44
5.7.1 Mediazione, negoziazione assistita e ODR	44
5.7.2 Quando la mediazione è condizione di procedibilità	45

Riferimenti normativi	46
------------------------------------	-----------

Appendice

Recesso e reclamo: esempi di modelli	47
Recesso dal contratto a seguito della revisione prezzo	47
Recesso dal contratto a seguito modifiche contrattuali significative	47
Comunicazione cessione contratto	48
Reclamo per inadempimento	49

Introduzione

Perché una guida sui pacchetti turistici?

Le vacanze sono uno dei periodi più attesi dell'anno, sia per chi è in cerca di riposo, sia per chi desidera un po' di svago e divertimento.

Spesso, però, le numerose offerte di viaggio che si presentano come "imperdibili", riservano poi delusioni di vario genere.

Negli ultimi anni, inoltre, a causa del Covid, molti inconvenienti si sono verificati per via delle misure di contenimento dell'epidemia, e in particolare dei divieti agli spostamenti delle persone sul territorio nazionale ed estero, che hanno compromesso l'esecuzione del viaggio già prenotato e posto il problema dei rimborsi delle somme già versate dai viaggiatori.

Sono tante le aspettative di chi parte ed è importante essere informati per poter effettuare una scelta consapevole nella fase della prenotazione, nonché per saper eventualmente affrontare le situazioni spiacevoli che si possono verificare prima o dopo la partenza.

Tra le variegata offerte presenti sul mercato, il modello di vacanza più diffuso è quello definito "tutto compreso": ci si affida a un'agenzia di viaggio, o a un portale di prenotazione online, che propone una meta, offrendo un "pacchetto turistico" che di solito comprende trasporto e soggiorno.

Proprio su questo tipo di vacanza ci si concentrerà nelle pagine seguenti.

E particolare attenzione verrà riservata all'acquisto di pacchetti turistici online: se da un lato può risultare più comodo e vantaggioso, dall'altro, in mancanza della consulenza del personale dell'agenzia, esso presenta maggiori rischi per il viaggiatore di effettuare scelte non sufficientemente ponderate.

Questa guida intende fornire utili strumenti per chi intenda prenotare dei viaggi ed esercitare i propri diritti con l'opportuna consapevolezza. Occorre sapere infatti che l'acquisto di un "pacchetto turistico" comporta l'applicazione di una specifica tutela del viaggiatore, diversa e ulteriore rispetto a quella applicabile nel caso di acquisto di servizi turistici c.d. disaggregati (ad es. del solo biglietto aereo, o del treno, o della nave, o del solo soggiorno in hotel).

Capitolo I

La vacanza tutto compreso

1.1 In cosa consiste il "pacchetto turistico"?

Organizzare una vacanza non è semplice: occorre individuare il volo, selezionare l'albergo più adeguato ed economicamente vantaggioso, noleggiare un'auto, organizzare un'escursione, cercare le coincidenze per gli spostamenti in programma, contattare i fornitori dei vari servizi, anche comunicando in una lingua diversa dalla propria... Tutte queste attività comportano un dispendio di tempo ed energie non indifferente.

La vacanza "tutto compreso" rappresenta un'interessante soluzione poiché offre, a seconda delle esigenze del cliente, la combinazione di diversi servizi turistici utili al godimento della vacanza, a un prezzo unitario e complessivo.

Quando si opta per questo tipo di soluzione ci si affida di norma ad un'agenzia di viaggio o ad un portale di prenotazione online che propone un "pacchetto turistico".

Tecnicamente, si ha un "pacchetto turistico" nel caso della **combinazione**, ai fini dello stesso viaggio, **di almeno due diversi servizi turistici**, quali:

- il trasporto
- l'alloggio (non destinato a fini residenziali, né a corsi di lingua di lungo periodo)
- il noleggio di auto o di altri veicoli a motore
- altri servizi turistici (diversi da quelli finanziari o assicurativi).



Non sempre è facile distinguere la natura del contratto quando manchi la combinazione di trasporto e alloggio. In questo caso, affinché la disciplina dei pacchetti turistici possa essere applicata, è richiesto che il servizio turistico "altro" (ad es. il biglietto di un concerto o di un evento sportivo) rappresenti una parte pari o superiore al **25% del prezzo** globale del pacchetto, o comunque un elemento essenziale della combinazione.

Visto che per avere un pacchetto turistico non è necessaria la presenza del trasporto, è tale anche la **vacanza nei villaggi turistici** che comprende l'alloggio, ma anche il vitto, attività sportive e di animazione e/o visite guidate. Costituiscono pacchetti turistici, poi, anche le **crociere turistiche**, in cui il trasporto e l'alloggio (servizi che in questo caso si sovrappongono) sono sempre accompagnati dalla prestazione di ulteriori servizi, certamente significativi, come l'intrattenimento a bordo e le escursioni.

Inoltre, perché si abbia un pacchetto turistico, e quindi possa applicarsi la relativa disciplina, è necessario che la durata del soggiorno sia **superiore a 24 ore** (ad esempio, non sono pacchetto le escursioni anche di 12 ore per assistere a un evento sportivo o musicale o per gustare i piatti tipici di una certa zona geografica), oppure, comunque, sia incluso un **pernottamento** (in tal caso si avrà pacchetto anche se la durata non raggiunge le 24 ore).

Infine, dal punto di vista dell'offerta della combinazione, è necessario che ricorra una delle seguenti situazioni:

- i servizi turistici sono combinati da un unico professionista e racchiusi in un **unico contratto** (è questa l'ipotesi più comune nella pratica)
- i servizi turistici, anche se inclusi in **contratti distinti** con singoli fornitori, sono alternativamente:
 - acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima del pagamento
 - offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale
 - pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o analoga
 - combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di diversi servizi turistici (cosiddetti **viaggi su misura**)
 - acquistati mediante processi collegati di prenotazione per via telematica, nei quali gli estremi del viaggiatore e del pagamento sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto ad altri professionisti e i contratti con questi ultimi sono stipulati entro le 24 ore dalla prenotazione del primo servizio turistico (cosiddetti **pacchetti dinamici**: si pensi all'ipotesi della compagnia aerea che, tramite il proprio sito, consente l'acquisto di altri servizi insieme al biglietto, come il pernottamento in albergo e/o il noleggio-auto, **acquisendo contestualmente i dati e il prezzo complessivo** dal viaggiatore).

Il tratto qualificante dei pacchetti turistici è l'attività di organizzazione del viaggio eseguita da un professionista per conto del viaggiatore: tale attività abbraccia una serie di servizi turistici, che hanno rilevanza non in sé, singolarmente, ma in quanto ne sia pianificata l'esecuzione complessiva.

Conseguenza di questa attività di organizzazione è, come si vedrà, la responsabilità dell'organizzatore (v. par. 5.1) per tutto ciò che riguarda l'esecuzione del viaggio.

Per evitare l'elusione della disciplina dei pacchetti turistici, di favore per il viaggiatore, la legge prevede che la fatturazione separata degli elementi di uno stesso viaggio non esclude la sua applicazione e non sottrae il professionista agli obblighi dalla stessa previsti.

1.1.1 I servizi turistici collegati

In base al Codice del Turismo, cosa diversa dai "pacchetti turistici" in senso proprio sono i **"servizi turistici collegati"**.

È il caso in cui si concludono **contratti distinti** con i singoli fornitori per due o più tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio e **un professionista agevola la selezione distinta e il pagamento distinto** dei diversi servizi, alternativamente al momento di un unico contatto oppure entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Si pensi al sito di comparazione tra diverse offerte, funzionale alla scelta delle soluzioni più confacenti alle esigenze del viaggiatore, che indirizzi l'acquirente verso la pagina del venditore del servizio per la prenotazione, oppure, al sito del vettore aereo o ferroviario, che dopo la conferma del biglietto invita il viaggiatore a prenotare

un altro servizio turistico nella destinazione prescelta, come l'albergo o il noleggio di un'auto, con un pagamento distinto.

In questo caso, l'attività svolta dal primo professionista si limita alla mera facilitazione della selezione di ulteriori servizi turistici, e non investe il piano dell'organizzazione del viaggio, che il cliente esegue in autonomia.

Pertanto, con l'acquisto di servizi turistici collegati, anche se in vista dello stesso viaggio, si hanno diversi contratti con diversi fornitori, che restano ciascuno esclusivo responsabile dell'esecuzione del servizio di propria pertinenza.

È necessario che il professionista che intende limitarsi ad agevolare il collegamento di servizi turistici, senza assumere le vesti di organizzatore dell'intero viaggio, informi in modo chiaro il viaggiatore. In particolare, al professionista che agevola servizi turistici collegati viene richiesto di dichiarare che il viaggiatore non sta acquistando un pacchetto turistico e che i singoli fornitori dei servizi turistici restano i soli responsabili della loro esecuzione.

Nel caso manchi questa informativa, a tutela del viaggiatore, si applicherà per intero la disciplina dei pacchetti turistici (in particolare per quanto riguarda la possibile cessione del contratto, v. par. 4.2.1) e il professionista agevolatore, considerato organizzatore, risponderà dell'esecuzione dell'intera combinazione (v. par. 5.1).

1.2 I soggetti coinvolti

I pacchetti turistici sono offerti e venduti, anche mediante canali di distribuzione telematici, direttamente da un *tour operator* (c.d. organizzatore) o, eventualmente, per il tramite di un'agenzia di viaggi (c.d. venditore).

Essere consapevoli della possibile distinzione tra questi due soggetti è importante, perché a ciascuno di essi, come si vedrà, fanno capo attività e quindi responsabilità differenti nei rapporti con i viaggiatori acquirenti.

1.2.1 L'organizzatore

L'organizzatore è **l'operatore turistico che predispose il pacchetto turistico**, che include una serie di servizi turistici.

Il contratto che il *tour operator* conclude con il viaggiatore si dice **contratto di organizzazione di viaggio**.

Attraverso questo contratto, il *tour operator* si obbliga a eseguire la combinazione dei servizi turistici (ad esempio trasporto, alloggio, vitto, escursioni), forniti dall'organizzatore stesso o da terzi fornitori della cui opera esso si avvale, e così a garantire al viaggiatore il complessivo risultato della realizzazione del viaggio.

1.2.2 Il venditore

Il pacchetto turistico può essere venduto direttamente dallo stesso organizzatore o anche da un soggetto diverso.

Quando ci si riferisce al "venditore" si intende il soggetto, diverso dall'organizzatore, che offre in vendita pacchetti turistici predisposti, appunto, dall'organizzatore.

Il contratto che il (mero) venditore conclude con il viaggiatore si dice **contratto di intermediazione di viaggio**.

Attraverso questo contratto, il viaggiatore, contestualmente, dà l'incarico all'agenzia di viaggio di procurargli il pacchetto e formula al tour operator la proposta di acquisto del pacchetto stesso.

In concreto, questa dinamica rende spesso sfumata per il viaggiatore la distinzione tra i due rapporti contrattuali con l'organizzatore, da una parte, e con il venditore, dall'altra (cui corrispondono, sul piano giuridico, diritti e obblighi differenti). Per questo motivo, il venditore è tenuto a dichiarare, a quindi a rendere palese al viaggiatore, la propria qualità di mero intermediario.

L'agenzia di viaggio, che deve possedere particolari requisiti richiesti dalla legge, ha l'obbligo di prestare la propria attività nei confronti dell'acquirente con la dovuta **diligenza professionale**. E infatti, chi, anziché fare da sé, è disposto a pagare un prezzo maggiore per il pacchetto turistico e si rivolge a un'agenzia di viaggio compra un servizio qualificato di consulenza, anche mediante indicazioni e raccomandazioni personalizzate in base alle specifiche esigenze di viaggio.

Con lo sviluppo della tecnologia e del canale distributivo telematico, nonché dell'offerta transfrontaliera, internet è diventato il mezzo principale per l'acquisto di pacchetti e si sono diffuse **le agenzie di viaggio online (Online Travel Agencies, OTA)**.



Milena decide di regalare al suo fidanzato Giovanni, appassionato di trekking montano, una vacanza di 7 giorni in India all'insegna dell'escursionismo in alta quota. Cercare su internet e trova il sito della Star Mountains Tour, una società specializzata in viaggi improntati alle attività di sport all'aperto. In questo caso l'organizzazione del viaggio e la vendita del servizio sono gestite interamente e direttamente dal tour operator.



Fabio decide di andare all'Opera: vuole acquistare i biglietti aerei, i biglietti della Traviata, trovare un B&B e procurarsi un'auto per visitare Padova. Su internet trova tutta una serie di siti che svolgono un'attività di intermediazione rispetto alla compagnia aerea, alla biglietteria del Teatro, all'albergatore, alla società di noleggio, offrendo la possibilità di acquistare attraverso il proprio sito internet i vari servizi, relativi al trasporto, ma anche allo spettacolo, all'alloggio e al noleggio dell'auto.

In entrambi i casi siamo di fronte a delle **OTA**, che offrono o in nome proprio o come intermediari servizi turistici, attraverso la promozione e l'illustrazione sul proprio sito di vari tipi di offerte turistiche (pacchetti turistici o servizi turistici finali disaggregati).

Nel caso di pacchetti turistici, esse possono offrire sia combinazioni assemblate da loro stesse (in tal caso si parla di "organizzatore") sia combinazioni assemblate da altri, operando come semplici intermediari.

In ogni caso, le OTA gestiscono, per conto del cliente che effettua la propria scelta e sulla base delle informazioni inserite nella piattaforma, la procedura relativa alla prenotazione, nonché il pagamento online: esse operano, dunque, similmente alle agenzie tradizionali, gestendo anche le comunicazioni con i viaggiatori.

Le OTA forniscono soluzioni personalizzate, che vanno dai tipici servizi di prenotazione aerea e alberghiera a servizi connessi, quali ad esempio, il noleggio di auto, il trasporto di collegamento fra mete diverse o l'acquisto di biglietti per attività culturali o di svago.

Nel caso dei viaggi aerei, la prenotazione deve essere confermata dalla linea aerea; a seconda del vettore, il biglietto viene emesso direttamente dalla compagnia aerea (ciò vale, in genere, per le compagnie *low cost*) ovvero dall'OTA per conto del vettore.

Nel caso delle prenotazioni alberghiere, in base al modello più diffuso, a seguito di ciascuna prenotazione si instaura un rapporto diretto fra struttura alberghiera e cliente, il quale versa direttamente all'hotel il corrispettivo per il servizio prenotato, mentre, in forza del diverso rapporto contrattuale fra albergo e OTA, quest'ultima matura il diritto a ricevere una commissione per ogni soggiorno prenotato.

Tra le più note OTA sono riconoscibili due gruppi distinti:

- gli *hotel booking engines*, che sono siti dedicati alla prenotazione alberghiera
- le agenzie vere e proprie, che consentono di acquistare diverse categorie di prodotti turistici, anche aggregati in pacchetti.

Non necessariamente una OTA (come del resto una qualunque agenzia) vende pacchetti turistici. Non si può parlare di pacchetto turistico, ad esempio, se ci si avvale della OTA per la sola prenotazione alberghiera (come tipicamente avviene per gli *hotel booking engines*), esattamente come non si acquista un pacchetto turistico quando ci si rivolge ad un'agenzia solo per prenotare un viaggio aereo.

Molti sono i **vantaggi** di acquistare su internet attraverso le OTA. Innanzitutto, la possibilità di acquistare attraverso un computer, un tablet o uno smartphone, collegandosi a una piattaforma online, comporta un risparmio in termini di tempo. In secondo luogo, c'è un risparmio economico, dal momento che spesso il prezzo dei servizi offerti dalle agenzie di viaggio online è più basso rispetto a quello praticato nei negozi "fisici" (che devono sopportare maggiori costi, come quelli di locazione di locali o di retribuzione del personale, ecc.). Infine, la possibilità di acquistare attraverso le OTA consente di entrare in contatto con organizzatori di viaggio geograficamente molto lontani da noi; l'offerta, così, diventa amplissima, con la conseguente possibilità di comparare in tempi brevi soluzioni di viaggio e prezzi differenti.

D'altra parte, esistono anche degli **svantaggi**. In caso di prenotazioni online, il viaggiatore deve prestare particolare attenzione, in quanto, mancando la presenza del personale dell'agenzia viaggi, manca sia la consulenza nella scelta del tipo di vacanza, sia l'assistenza nella prenotazione. Normalmente, infatti, l'utente che prenota su internet non ha la possibilità di confrontarsi con l'intermediario o con l'organizzatore di viaggio; un contatto può essere stabilito solo attraverso un numero di telefono o la compilazione di un *form* e/o l'invio di un'e-mail, tutti mezzi che possono comportare tempi di risposta dilatati.

Quando si acquista su internet, inoltre, tutte le caratteristiche del servizio offerto e le **condizioni contrattuali** sono indicate in rete. Il consumatore spesso non riesce a trovare queste informazioni, dovendo cercarle tra le varie pagine del sito attraverso una serie di *link*; in questo caso sarà per lui difficile farsi un'idea precisa del viaggio che si avvia ad acquistare.

1.2.3 Il viaggiatore: acquirente o destinatario

Viaggiatore è chiunque **conclude un contratto o è autorizzato a viaggiare** in base a un contratto di pacchetto turistico.

Come si ricava da questa definizione, il fruitore del pacchetto turistico può essere anche una persona diversa da colui che lo ha acquistato, come ad esempio:

- qualunque persona per conto della quale il contraente principale acquista il pacchetto senza ricevere alcuna remunerazione (come quando sin dall'inizio il pacchetto è stato acquistato come regalo per un parente o un amico)
- colui al quale viene successivamente ceduto il pacchetto (come vedremo, infatti, è possibile in un momento successivo alla stipulazione del contratto e prima della partenza la cessione del pacchetto, a certe condizioni, v. par. 4.2.1).



Sono invece esclusi dalla disciplina dei pacchetti turistici i servizi acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale, conclusi tra professionisti (si pensi a una società che acquista per i propri dipendenti viaggi finalizzati alla partecipazione a convegni di aggiornamento professionale).

Capitolo II

La conclusione del contratto

Come già visto esaminando la nozione di pacchetto turistico, il contratto di pacchetto turistico è quello con cui un organizzatore si impegna a procurare al viaggiatore un insieme di prestazioni, risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due servizi turistici (tra trasporto, alloggio, noleggio di veicoli a motore e altri servizi turistici), offerti e venduti insieme a un prezzo forfettario.

Tale contratto può essere concluso recandosi presso un'agenzia di viaggio e interagendo concretamente con il suo personale, oppure, nel caso di contratto stipulato su internet, a distanza, cioè senza che le parti si incontrino di persona.



La prenotazione del viaggiatore, anche se accompagnata dal versamento di una somma, può non essere sufficiente al perfezionamento del contratto: può trattarsi di una proposta vincolante (cosiddetta richiesta impegnativa) che l'aspirante viaggiatore formula all'organizzatore, il quale si riserva di accettarla in seguito alla verifica della disponibilità dei posti. In questo caso, il contratto di pacchetto turistico è concluso quando l'organizzatore dà conferma al viaggiatore della disponibilità.



Nei contratti online di vendita di pacchetti turistici i due soggetti (venditore e compratore) giungono ad un accordo, e dunque stipulano un contratto, senza incontrarsi di persona, utilizzando esclusivamente la piattaforma attraverso strumenti (pc o dispositivo mobile) dotati di connessione a internet.



Emma deve andare a Roma per lavoro. Va sul sito www.viaggiandoconunclick.it per acquistare viaggio in treno ad alta velocità e pernottamento a Roma, digita data e destinazioni di partenza e di arrivo, sceglie di non registrarsi al sito cliccando sulla casella "utenti non registrati", inserisce i suoi dati identificativi, sceglie il metodo di pagamento, accetta le condizioni generali del contratto cliccando su "Accetto le condizioni del servizio e ho letto l'informativa sulla privacy", inserisce i dati della carta di credito per il pagamento ed effettua l'acquisto del pacchetto treno+hotel.

Qualche minuto dopo, trova nella sua casella di posta elettronica l'e-mail da parte di www.treni.it contenente questo messaggio:

"Gentile Emma, ti confermiamo che hai effettuato con successo l'acquisto del seguente viaggio:

Treno: 9563 del 11/05/2019

Partenza: Torino Porta Susa (Ore: 07:30); Arrivo: Roma Termini (Ore: 12:50)

Carrozza: 5; Posto: 3A, (Posti a sedere con prenotazione);

Tariffa: Super Economy; 1 Adulti;

Nome Viaggiatore: xxxx

Prezzo totale: € 59.90"

Successivamente, riceverà anche una e-mail con la conferma della prenotazione alberghiera.

Emma ha concluso un contratto online.

Il **contratto online** è concluso attraverso la compilazione da parte del viaggiatore di moduli elettronici (*form*) presenti sul sito, seguita dall'accettazione delle condizioni

contrattuali, attraverso il sistema *point and click*, oppure attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato.

Nella prassi, il viaggiatore trova all'interno del sito web dell'organizzatore di viaggio, oltre al catalogo online, le condizioni generali di contratto, e dopo aver scelto il prodotto in base alle proprie preferenze effettua la prenotazione, che successivamente verrà confermata, di solito tramite e-mail.

Tutti i siti internet predispongono in maniera schematica e intuitiva le fasi per portare a termine l'acquisto. A seconda del sito possono cambiare la grafica e la modalità di presentazione delle fasi, ma si tratta sempre sostanzialmente degli stessi passaggi, come nell'esempio dell'acquisto effettuato da Emma.

Nel procedimento, il professionista deve indicare in modo chiaro e preciso le fasi tecniche da seguire per giungere alla conclusione del contratto. Se mancassero queste informazioni, il viaggiatore che giungesse a obbligarsi per errore (ad esempio non realizzando che quella su cui sta cliccando è la casella della prenotazione definitiva) potrebbe considerarsi non vincolato dal contratto.



Nel momento della prenotazione, quando clicca su "Prenota ora" (o una formulazione simile, purché, come si è detto, chiara e univoca), l'utente è vincolato. Un *click* di troppo a volte può costare caro. La cancellazione della prenotazione è infatti solitamente possibile solo pagando una penale di recesso. Se, dopo la conclusione della prenotazione non ricevete immediatamente un'e-mail con la conferma di prenotazione, non conviene prenotare "al volo" un secondo biglietto. Conviene invece controllare la cartella di *spam*: a volte le conferme di prenotazione finiscono là!

2.1 Obblighi preventivi di informazione

L'acquisto della vacanza pone un'esigenza di particolare protezione del viaggiatore, che si giustifica per le caratteristiche del pacchetto turistico, il cui contenuto, specie in termini di qualità del servizio, può essere conosciuto solo attraverso le informazioni fornite dall'organizzatore o dall'intermediario.

Un conto è acquistare un bene di consumo (come un televisore o una lavatrice), confrontabile con altri beni analoghi prima del pagamento; un conto è comprare una serie di servizi a scatola chiusa non potendo verificarne la qualità in anticipo e magari non avendo un quadro completo di tutto ciò che è necessario sapere prima della partenza.

Di qui, l'importanza delle informazioni precontrattuali, obbligatorie per il professionista.

L'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia offerto tramite un venditore, anche quest'ultimo, sono tenuti a fornire, prima della conclusione del contratto, tutta una serie di informazioni, al fine di consentire al viaggiatore un'efficace comparazione tra le varie soluzioni disponibili e una scelta consapevole.

Qualunque sia il canale di vendita (agenzia di viaggio o piattaforma online), devono anticipatamente essere messi a disposizione dell'acquirente un modulo informativo standard sui diritti del viaggiatore (secondo un modello allegato al Codice del Turismo), nonché una serie di informazioni riguardanti gli specifici servizi turistici combinati nel pacchetto.

Inoltre, a prescindere dal mezzo adottato per la loro diffusione (ad esempio un opuscolo informativo cartaceo), le informazioni precontrattuali devono essere fornite in modo chiaro e preciso, e ove fornite per iscritto, in modo leggibile.

Nel caso dell'offerta di pacchetti turistici online queste informazioni sono contenute all'interno della pagina web, oppure sono comunicate dall'organizzatore di viaggio attraverso l'invio di un messaggio di posta elettronica.

Quanto al contenuto, tali informazioni devono riguardare immancabilmente i seguenti dati:

- le caratteristiche principali dei servizi turistici, e cioè:
 - la destinazione, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero delle notti comprese
 - quanto al trasporto, i mezzi e le categorie, nonché i luoghi, le date e gli orari di partenza e di ritorno e, ancora, la durata e le coincidenze
 - quanto all'alloggio, l'ubicazione, le caratteristiche e la categoria turistica
 - i pasti forniti
 - le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale del pacchetto
 - le dimensioni approssimative dell'eventuale gruppo e i servizi prestati al viaggiatore in quanto membro di quest'ultimo
 - la lingua in cui sono prestati i servizi
 - l'idoneità del viaggio a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio alle sue esigenze specifiche
- la puntuale identificazione dell'organizzatore e, se diverso, del venditore, con l'indicazione della loro denominazione commerciale, dell'indirizzo geografico e dei recapiti telefonici e di posta elettronica (informazioni indispensabili per attivare tutte le tutele previste nei confronti dei professionisti coinvolti nell'organizzazione e distribuzione del pacchetto turistico)
- il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e altri costi aggiuntivi, incluse le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche
- le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo dell'acconto e il calendario per il versamento del saldo
- l'eventuale numero minimo di partecipanti richiesto per il pacchetto e il termine, prima della partenza, entro il quale può essere comunicato lo scioglimento del contratto per il mancato raggiungimento del numero
- le informazioni in materia di passaporto, visto e obblighi sanitari (ad esempio vaccini) previsti nel Paese di destinazione, compresi i tempi approssimativi per l'espletamento delle formalità sanitarie e per l'ottenimento dei visti
- le informazioni sulla facoltà di recesso del viaggiatore in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro il pagamento di un certo importo

- le informazioni sulla assicurazione facoltativa o obbligatoria a copertura delle spese per il recesso unilaterale dal contratto del viaggiatore o a copertura delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso
- gli estremi delle assicurazioni dei professionisti (organizzatore e venditore) per la responsabilità civile e nel caso di insolvenza.



Alessandro vuole coronare il sogno di una vita e partire per un Safari in Africa; individua presso l'organizzatore di viaggio www.africatour.it un viaggio in Botswana. Nella pagina del sito dedicata alle informazioni sul viaggio si raccomanda la profilassi antimalarica e Alessandro prenota il pacchetto. A pochi giorni dalla partenza, Alessandro apprende che le autorità sanitarie richiedono anche il vaccino contro la febbre gialla, e deve rinunciare al viaggio tanto atteso. In questo caso, l'organizzatore di viaggio ha violato gli obblighi informativi concernenti le informazioni sanitarie da dare al viaggiatore, ed è quindi responsabile.

L'organizzatore e il venditore sono tenuti a comunicare al viaggiatore tutte le eventuali modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto.

Dopo la conclusione del contratto, invece, le informazioni non possono essere modificate se non con il consenso del viaggiatore, formalizzato in un accordo esplicito. Tutte le informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore (ad esempio, nel caso delle OTA, i materiali illustrativi inseriti sul sito) vanno a formare parte integrante del contratto di pacchetto turistico che verrà concluso, e quindi a vincolare l'organizzatore e l'intermediario.

È molto importante conservare copia di tutte queste informazioni perché, dando luogo a veri e propri obblighi contrattuali, costituiscono a pieno titolo dei parametri per valutare l'adempimento del professionista nell'esecuzione del pacchetto; in caso di problemi, serviranno a provare la non corrispondenza tra quanto promesso e quanto realmente fornito al viaggiatore.

Quanto più è precisa la definizione del pacchetto, tanto più sarà facile per il viaggiatore attivare i rimedi a sua disposizione in caso di inadempimento, laddove le informazioni fornite non corrispondano poi effettivamente alla prestazione offerta.

Gli obblighi informativi precontrattuali restano fermi anche nel caso di contratti stipulati nell'imminenza della partenza (si pensi ai c.d. pacchetti *last minute*). E infatti la convenienza economica di tali pacchetti non può giustificare una attenuazione degli standard di tutela del viaggiatore.



Alcune particolarità, quanto agli obblighi informativi precontrattuali, sussistono però per i pacchetti che prevedono la c.d. formula *roulette*: in questo caso, a fronte di un risparmio di spesa, il viaggiatore accetta di non conoscere in anticipo alcuni dettagli del viaggio. Il tour operator indica nel contratto soltanto l'area turistica in cui si trova l'albergo e la sua categoria di appartenenza, riservandosi di individuarlo a pochi giorni (o ore) prima della partenza, a seconda delle disponibilità residue delle strutture alberghiere. In questo tipo di pacchetto turistico, quindi, in cambio di una riduzione del prezzo, il consumatore acconsente a una informazione meno precisa e a una minore tutela. Anche in questo caso, comunque, resta ovviamente la responsabilità dell'organizzatore che assegni una struttura ricettiva in una località diversa o di categoria inferiore rispetto a quella promessa (v. par. 5.1).

Fino a questo punto si è parlato di obblighi informativi specificamente previsti per l'offerta di pacchetti turistici. Ma esistono altri **obblighi informativi**, comuni a tutti i casi in cui un professionista predispone un sistema per la conclusione di **contratti online**.

In particolare, l'OTA deve fornire in modo chiaro, comprensibile e inequivocabile, prima dell'inoltro dell'ordine da parte del destinatario del servizio, le seguenti informazioni:

- le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto
- il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso
- i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine
- gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica
- le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano
- l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.

2.2 Forma e contenuto del contratto

Il contratto di pacchetto turistico deve essere formulato in **linguaggio semplice e chiaro** (e cioè comprensibile, senza espressioni oscure e termini astrusi o troppo tecnici) e, **ove redatto in forma scritta, deve essere leggibile** (e cioè, ad esempio, non dev'essere scritto con caratteri troppo piccoli).



In base alla legge vigente il contratto di pacchetto turistico non deve necessariamente rivestire forma scritta. Di conseguenza, in mancanza di altri vizi, il fatto che il viaggiatore in agenzia di viaggio non abbia sottoscritto un documento, o non abbia ricevuto la copia del contratto sottoscritto dall'agenzia, di per sé, non toglie che il contratto sia stato validamente concluso e produca i suoi effetti.

La forma scritta, non necessaria ai fini della validità del vincolo contrattuale, rileva semmai in relazione ad altri aspetti, quali soprattutto la **prova**, da parte dell'organizzatore e del venditore, di aver assolto ai propri obblighi informativi nei confronti del viaggiatore.

È comunque prevista la messa a disposizione del viaggiatore di una copia o di una **conferma del contratto su un supporto durevole**, che ne consenta la conservazione (e quindi su carta o anche mediante e-mail all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal viaggiatore).

A tutela del viaggiatore, in modo che quest'ultimo disponga delle informazioni rilevanti, il Codice del Turismo indica **tutti gli elementi** da inserire nel contratto o comunque nella sua conferma. Deve trattarsi di tutte le informazioni precontrattuali (v. par. 2.1), e, in più, anche delle informazioni seguenti:

- le **richieste specifiche** del viaggiatore accettate dall'organizzatore
- una dichiarazione attestante che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ed è tenuto a prestare assistenza al viaggiatore che incorra in difficoltà durante il viaggio

- il nome, i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso di insolvenza
- il nome e i recapiti di un rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con l'organizzatore per chiedere assistenza o per rivolgere reclami in caso di problemi durante il viaggio
- l'avvertimento che il viaggiatore è tenuto a segnalare senza ritardo eventuali problemi durante il viaggio
- nel caso di minori non accompagnati, che viaggiano in base a un contratto che include l'alloggio, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o un responsabile nel luogo del soggiorno
- le informazioni sulle procedure di reclamo e sui meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR, *Alternative Dispute Resolution*, e ODR, *Online Dispute Resolution*)
- le informazioni sul diritto di cessione del contratto ad altro viaggiatore.



La mancanza di questi elementi non inficia la validità del contratto, a meno che le lacune informative non compromettano del tutto la determinazione del suo oggetto (si pensi al caso dell'assenza di ogni indicazione sulla destinazione, sulle date e sulla durata del viaggio, sui mezzi di trasporto o sul tipo di albergo). In questo caso il contratto è nullo.

Del resto, le informazioni devono essere non solo presenti, ma anche precise (come visto anche a proposito delle informazioni da rendere prima del contratto).



Giulia decide di passare le sue vacanze estive in Provenza con le amiche, entra nel sito www.travelhouse.it per cercare un alloggio e noleggiare un'auto per il periodo di soggiorno; inserisce le date e le caratteristiche dell'alloggio ricercato, inserendo tra i criteri di ricerca la vicinanza dell'alloggio alla spiaggia, trova un'offerta con questa descrizione: villa con ampio giardino "a poca distanza dalla spiaggia". Giulia prenota, ma inserendo l'indirizzo dell'alloggio su Google si accorge che la villa è su una collina, a 2 km dalla spiaggia. In questo caso, il contratto manca di precisione. Quando le clausole sono oscure (cioè mancano di chiarezza) o troppo vaghe (cioè mancano di precisione), prevale l'interpretazione più favorevole al viaggiatore. Giulia potrà risolvere il contratto (perché non è vero che l'organizzatore offre una villa vicina al mare) e rifiutarsi di pagare il prezzo convenuto.

L'omissione di elementi non influenti sulla determinazione dell'oggetto del pacchetto (ad esempio di alcune caratteristiche dei servizi turistici, o delle spese amministrative o di gestione delle pratiche), in quanto comunque lesive del diritto del viaggiatore a una completa informazione, possono esporre l'organizzatore a diverse conseguenze per lui sfavorevoli:

- la possibilità del viaggiatore di sciogliersi dal vincolo
- il risarcimento del danno eventualmente patito dal viaggiatore in conseguenza delle omissioni

- l'impossibilità di esigere dal viaggiatore i costi aggiuntivi non previamente indicati.

Bisogna infine tenere conto dell'applicabilità della disciplina delle **clausole vessatorie**, e cioè di quelle clausole che determinano a carico del cliente un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto (si pensi, ad esempio, alla clausola che individui il foro competente, e cioè il giudice presso il quale si potrà iniziare una controversia giudiziaria, in quello di un luogo diverso rispetto alla residenza o al domicilio del consumatore).

Quando il cliente è un consumatore, tali clausole, anche se contenute nel contratto sottoscritto, potrebbero **non essere valide**. Ove si arrivasse a una lite, infatti, il giudice potrebbe ritenere queste clausole come non vincolanti. Nel caso ci si ritenga danneggiati da clausole di questo tipo, sarebbe consigliabile rivolgersi a un avvocato per una valutazione della situazione.



Non sono vessatorie le clausole del contratto che riproducono disposizioni di legge (ad esempio quelle che prevedono l'obbligo di corrispondere delle spese ragionevoli nel caso di recesso unilaterale del viaggiatore dal pacchetto).

2.3 Esclusione del diritto di ripensamento nella vendita di pacchetti turistici online

In linea generale, il consumatore ha diritto di recedere liberamente, senza dover fornire alcuna giustificazione, entro 14 giorni dai contratti conclusi con il professionista a distanza (e cioè senza la presenza fisica e simultanea del consumatore e del professionista), inclusi quindi i contratti che si concludono tramite internet, nonché dai contratti negoziati fuori dai locali commerciali (cioè alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore ma in un luogo diverso dai locali del professionista).



Ma attenzione: per quanto ciò sia vero in generale, in base alla legge, nel caso dei **contratti di pacchetti turistici conclusi online e fuori dai locali commerciali**, la legge consente al professionista di **escludere il diritto di recesso**. L'esclusione del recesso deve essere evidenziata al viaggiatore che si accinge a concludere il contratto.

2.4 Gli strumenti di garanzia a favore del viaggiatore: le assicurazioni

Le assicurazioni, che devono essere stipulate dai professionisti che offrono sul mercato i pacchetti turistici, o che possono essere stipulate dagli acquirenti dei pacchetti stessi, hanno la funzione di mettere al riparo i viaggiatori da una serie di eventi avversi che possono verificarsi nell'esecuzione del contratto.

2.4.1 Le assicurazioni del professionista

All'organizzatore e al venditore la legge impone l'**obbligo di assicurarsi** per la **responsabilità civile** a favore del viaggiatore per il **risarcimento dei danni** derivanti dalla violazione degli obblighi assunti con rispettivi contratti. Questo tipo di assicurazione obbligatoria serve dunque a garantire al viaggiatore una riparazione nel caso in cui si verificano dei problemi durante il viaggio (ad esempio spese

sostenute a causa di una omissione informativa o pregiudizio da c.d. vacanza rovinata, per quest'ultimo v. par. 5.4.1).

Inoltre, i contratti di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative che, nei casi di **insolvenza** e **liquidazione giudiziale** (quello che in passato si chiamava fallimento) dell'organizzatore o del venditore assicurano, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il **rimborso** del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore ove il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento dell'alloggio e del vitto prima del rientro.

Il professionista deve informare il viaggiatore di questa protezione in sede di informativa precontrattuale mediante il modulo informativo standard (v. par. 2.1).

2.4.2 Le assicurazioni del viaggiatore

Per il viaggiatore è inoltre possibile abbinare ai contratti del turismo delle **assicurazioni**, anche distribuite dallo stesso *tour operator* o dal venditore.

Si pensi al caso in cui il viaggiatore intenda coprire il rischio della perdita del prezzo del pacchetto in caso di imprevisti (ad esempio di salute o di lavoro) che lo costringano a rinunciare, suo malgrado, al viaggio prima della partenza. Una tale assicurazione risulta di particolare utilità alla luce della previsione del Codice del Turismo che fa gravare sul viaggiatore il rischio del verificarsi di un evento attinente alla sua sfera soggettiva.

Non solo. Nel corso del viaggio possono verificarsi una serie di inconvenienti, tanto più problematici per il viaggiatore quanto più questo si trovi lontano da casa. Si pensi a una malattia, per curare la quale è necessaria l'assistenza medica; allo smarrimento del bagaglio, cui rimediare con l'acquisto di beni di prima necessità; a un furto o una rapina, che privano il viaggiatore di denaro e carte di credito; a un guasto dell'automobile noleggiata, che richiede l'assistenza di un meccanico e/o un mezzo di trasporto alternativo; o, ancora, a un lutto familiare o a un impegno di lavoro (ad esempio un concorso pubblico), che determini l'urgenza del rientro.

Per rimediare a tutte queste situazioni, è possibile per il viaggiatore stipulare delle polizze assicurative di diverso tipo. Pur trattandosi in tutti i casi di contratti di assicurazione, essi svolgono un ruolo diverso, a seconda dello specifico rischio assicurato. Su ciascuno di essi ci si soffermerà più nel dettaglio nei sottoparagrafi subito seguenti.

In particolare, per quanto riguarda le situazioni di difficoltà o emergenza che possono verificarsi nel corso della vacanza, con le polizze assicurative di assistenza, l'assicuratore si impegna a prestare tempestivamente al viaggiatore un aiuto, che può essere in denaro o in natura (ad esempio prestazioni mediche, assistenza di un meccanico, biglietto aereo di rientro, ecc.).

La stipulazione del contratto di assicurazione avviene, di regola, per scelta del viaggiatore e contestualmente alla conclusione del contratto di pacchetto turistico; il premio, di norma commisurato al prezzo, alla durata e alla natura del viaggio, costituisce un supplemento rispetto al corrispettivo fissato per il pacchetto.

Può anche succedere che i *tour operator* preferiscano vincolare tutti i viaggiatori alla stipulazione dell'assicurazione, il cui prezzo sarà allora compreso nel pagamento di una quota di iscrizione al viaggio organizzato.

Nei **contratti online** all'atto della prenotazione del viaggio online al viaggiatore viene spesso proposta un'assicurazione a copertura degli inconvenienti in cui può incorrere. L'assicurazione viene di solito stipulata attraverso la **spunta di una casella** nel corso della procedura di prenotazione del pacchetto turistico.

Al viaggiatore viene proposto un modulo da compilare più o meno formulato nei termini indicati nel seguente esempio.



Viaggia sicuro con Globaltour Assistance: Assicurazione All Inclusive.

L'assicurazione All Inclusive è completa di: rimborso della penale prevista in caso di rinuncia al viaggio, per uno degli imprevisti coperti, fino a un massimale di euro 2.500; assistenza medica in viaggio e pagamento diretto delle spese ospedaliere fino a euro 50.000, con il limite delle rette di degenza di euro 100 al giorno; rimborso in caso di perdita, furto o smarrimento del bagaglio.

Prima della sottoscrizione leggi il Fascicolo Informativo.

La garanzia Annullamento può prevedere una franchigia fino al 15%. Verifica la convenienza della copertura in base alla tariffa e alle regole tariffarie.

Aggiungi euro 32.1/persona

Assicurazione Annullamento

L'assicurazione Annullamento prevede il rimborso della penale prevista in caso di rinuncia al viaggio. Prima della sottoscrizione leggi il Fascicolo Informativo. La garanzia Annullamento può prevedere una franchigia fino al 15%. Verifica la convenienza della copertura in base alla tariffa e alle regole tariffarie.

Aggiungi euro 19.91/persona

Rinuncio all'assicurazione

Le **condizioni di assicurazione** sono disciplinate da un contratto diverso da quello di pacchetto turistico: il **contratto di assicurazione**, predisposto dalla società assicurativa.

Per visualizzare il contratto di assicurazione il viaggiatore deve cliccare su di un *link* che lo rimanda a una pagina web in cui compaiono le condizioni contrattuali dell'assicurazione.

Occorre sempre leggere attentamente il contenuto della polizza indicato al *link* di rimando per poter poi eventualmente avvalersene al momento del bisogno.



Se si verifica una delle ipotesi previste nelle condizioni del contratto di assicurazione è importante contattare immediatamente la compagnia assicuratrice per iscritto (anche nei giorni festivi); generalmente, infatti, sono previsti tempi molto brevi per queste comunicazioni e per l'eventuale invio della documentazione, scaduti i quali la compagnia può rifiutarsi di coprire il danno.

2.4.3 L'assicurazione di annullamento

Si tratta di una forma assicurativa che copre le **spese di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore** nei casi espressamente previsti dalla polizza.

È importante leggere attentamente le condizioni contrattuali per verificare quali sono le cause che consentono al viaggiatore di usufruire della copertura assicurativa. Le polizze solitamente incluse nell'offerta di viaggio hanno un costo relativamente basso, ma pongono anche molte limitazioni alle ipotesi da esse coperte.

I motivi che di solito consentono al viaggiatore di avvalersi dell'assicurazione per il pagamento della penale di recesso sono la morte, l'infortunio o la malattia improvvisa dell'assicurato, di un suo parente stretto o di chi viaggia con lui. Sono invece escluse per esempio malattie croniche o già oggetto di cura nei mesi precedenti la stipulazione della polizza. Anche la gravidanza è solitamente esclusa in quanto non è ritenuta una malattia.

A seguito della diffusione del Covid, il mercato assicurativo oggi offre spesso la copertura per il caso di mancata partenza a causa del contagio.

2.4.4 L'assicurazione per il bagaglio

Si tratta di un'assicurazione che copre i **danni al bagaglio durante la vacanza**. La polizza copre il bagaglio e quanto indossato dal viaggiatore.

La copertura assicurativa varia da compagnia a compagnia, anche se difficilmente coprirà interamente il danno; ci sono inoltre condizioni di assicurazione molto rigide riguardo alle modalità di custodia del bagaglio, come per esempio l'esclusione della copertura in caso di bagaglio lasciato in automobile o nel pullman durante la notte.

Non vi è rimborso neppure per danni dovuti a rottura, logoramento o deperimento del bene a causa di un imballaggio o di una chiusura impropri. Non è di solito coperta la perdita di denaro contante, assegni o documenti. Sono esclusi anche i danni provocati dall'assicurato in modo colposo o doloso, ad esempio quando ci si dimentica qualcosa o non la si custodisce con la cura dovuta.

Se si vuole attivare l'assicurazione, è importante conservare ricevute o scontrini che possano documentare eventuali acquisti effettuati, per esempio in caso di perdita o ritardata consegna del bagaglio.

2.4.5 L'assicurazione per malattie e infortuni

Si tratta di un'**assicurazione contro le malattie e gli infortuni occorsi durante il viaggio**.

È fondamentale se si è diretti verso un **Paese non europeo** che non ha sottoscritto accordi con l'Italia in relazione all'**assistenza sanitaria**. Senza assicurazione si rischia infatti di dover affrontare spese molto elevate, anche solo per un improvviso ricovero ospedaliero per un'appendicite o una frattura.

Le spese derivanti da infortunio o malattia, di solito coperte da queste polizze, sono quelle per: assistenza medica, trasporto ospedaliero, medicinali, interventi chirurgici, spese ospedaliere generali, prolungamento del soggiorno (se necessario), rimpatrio anticipato dell'assicurato, trasferta di andata e ritorno di un familiare.

Generalmente sono esclusi i disturbi psichici, le malattie conseguenti all'uso di farmaci o alcolici, gli infortuni derivanti dalla pratica di sport pericolosi, i sinistri dovuti

a calamità naturali. Anche le malattie croniche non sempre sono coperte, perché con il termine "malattia" le compagnie assicuratrici intendono generalmente solo un problema sanitario imprevisto.

Camera di commercio di Torino

Capitolo III

Le pratiche commerciali scorrette

La legge pone un generale **divieto di fornire informazioni ingannevoli** sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto, qualunque sia il mezzo (cartaceo o telematico) mediante il quale queste informazioni vengono comunicate al viaggiatore.

In particolare, le informazioni devono reputarsi ingannevoli laddove **idonee a indurre il viaggiatore medio in errore** circa le caratteristiche del servizio turistico offerto.

Accade infatti che le offerte di pacchetti turistici non offrano ai consumatori le informazioni in modo chiaro e trasparente.



Gli esempi che si possono fare sono innumerevoli: si pensi al messaggio pubblicitario diffuso sul sito di un *tour operator* in cui si sottolinea la localizzazione "direttamente sul mare" di una struttura ricettiva invece sita su un promontorio, o all'immagine di una spiaggia bianca e sabbiosa quando in realtà la spiaggia del villaggio turistico è scura e ciottolosa. È possibile anche che la non corretta informazione riguardi i diritti che spettano al viaggiatore: si pensi al caso in cui l'opacità informativa ostacoli l'esercizio del diritto di recesso del viaggiatore e/o l'ottenimento del rimborso cui ha diritto.

Nel caso di informazioni ingannevoli, può essere attivata a favore del viaggiatore sia una **tutela giurisdizionale** sia una **tutela amministrativa**.

Per quanto riguarda la prima forma di tutela, il viaggiatore potrà rivolgersi a un **giudice** per contestare il vincolo contrattuale e chiedere il risarcimento del danno eventualmente subito.

Per quanto riguarda la tutela amministrativa, ricorrono gli estremi per l'applicazione del divieto di **pratiche commerciali scorrette**, che possono essere segnalate all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato¹ (AGCM), attraverso il modulo disponibile sul relativo sito, affinché commini l'inibitoria dell'ulteriore divulgazione dell'informazione ingannevole, nonché delle importanti sanzioni pecuniarie. Si precisa che si tratta in questo caso di misure volte a sanzionare il professionista, ma che non comportano un vantaggio immediato per il singolo consumatore.

Vediamo alcuni casi di pratiche commerciali scorrette che sono stati effettivamente oggetto di sanzione da parte dell'Antitrust.

Un primo caso ha riguardato la pubblicizzazione di offerte a prezzi contenuti, ma con un effettivo prezzo finale molto più alto.



Luisa ha finalmente due giorni liberi dopo la sessione di esami all'Università e decide di andare dalla sua amica Milly a Londra; per quanto Londra sia una città molto cara, Luisa trova su internet un'offerta per un pacchetto con volo A/R Torino Caselle - Londra Stansted e una notte in hotel a soli 119,99 euro

¹ www.agcm.it/

sul sito *www.youdreams.it*. È l'offerta che fa al caso suo. Luisa la seleziona, fornisce i propri dati, sceglie la modalità di pagamento e si accorge che il prezzo del pacchetto è aumentato a 167,89 euro, in quanto sono state aggiunte al costo del volo tasse aeroportuali e importi di altro genere.

In questo caso, è stata sanzionata la promozione dell'offerta (voli+albergo) tramite internet con l'illustrazione incompleta e ingannevole delle tariffe nella home page del sito.

Solo nella fase finale del processo di prenotazione il viaggiatore trovava un'informativa completa sul prezzo globale effettivo dei servizi intermediati, di entità sensibilmente superiore a quello inizialmente pubblicizzato, e una dettagliata esposizione di tutte le componenti di costo delle transazioni.

In alcuni casi per le sistemazioni alberghiere spesso non era individuabile con esattezza il prezzo finale neppure al termine della procedura di prenotazione perché restavano escluse eventuali tasse comunali e locali o imposte.

Un altro caso ha riguardato le opzioni c.d. "opt-out".



Maria acquista un biglietto A/R per Roma con pernottamento nei pressi dell'Aeroporto sul sito *www.romaqui.it*. L'offerta è particolarmente vantaggiosa: euro 65. Al momento dell'acquisto però il costo del biglietto aereo è lievitato. Ormai è tardi e non volendo più perder tempo sul sito, Maria acquista il biglietto e solo dopo nel dettaglio dell'ordine si accorge di aver accettato senza volerlo la garanzia per infortuni, bagaglio e spese mediche, e di aver selezionato la scelta del posto con servizio colazione.

Capitava in sostanza che i professionisti approntassero nella fase finale del processo di acquisto una offerta complessiva (incluse alcune garanzie assicurative ed altri *extra*), che facevano significativamente lievitare il prezzo del pacchetto turistico se non deselezionate specificamente.

Il metodo di adesione *opt-out* consiste quindi in un meccanismo che impone al consumatore, qualora non interessato all'acquisto di un servizio accessorio, di spostare l'apposito segno di spunta (*flag*) dalla casella nella quale era già apposto alla casella predisposta per la rinuncia al servizio. Ciò comporta in sostanza un onere di de-selezione della proposta. Si può falsare così la percezione del consumatore in merito alla natura facoltativa e non obbligatoria dei servizi aggiuntivi, o semplicemente sfruttare la sua distrazione, inducendolo a una scelta commerciale che altrimenti non avrebbe fatto.

Capitolo IV

Le modifiche al pacchetto turistico

4.1 Modifiche al pacchetto turistico prima della partenza da parte del professionista

È possibile per il professionista modificare il pacchetto turistico prima di partire? Sì, ci sono ipotesi in cui ciò è possibile. Vediamo a quali condizioni, in che modo e con quali conseguenze.

4.1.1 Variazione di caratteristiche dei servizi turistici

Prima della partenza, l'organizzatore può unilateralmente modificare, oltre al prezzo (nei limiti che vedremo nel prossimo sotto-paragrafo), anche altre condizioni del pacchetto, se (e solo se):

- si è riservato tale diritto di modifica nel contratto e
- la modifica è di scarsa importanza (si pensi ad esempio alla sostituzione della compagnia che effettua il trasporto, ma con le stesse caratteristiche).

L'organizzatore deve comunicare ogni modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole (quindi anche attraverso l'invio di un messaggio di posta elettronica).

Ma può anche verificarsi il caso in cui l'organizzatore si trovi nella **necessità** di modificare in **modo significativo** una o più **caratteristiche principali dei servizi turistici** (ad esempio la data di partenza e/o di rientro, il mezzo di trasporto o la categoria dell'alloggio), oppure si trovi nella condizione di non poter soddisfare le **richieste specifiche** del viaggiatore che aveva accettato in sede di conclusione del contratto.

Anche in questo caso, ovviamente, l'organizzatore deve comunicare senza ritardo e in modo chiaro e preciso su un supporto durevole la modifica al viaggiatore, il quale, entro un periodo di tempo ragionevole specificato dall'organizzatore, può:

- **accettare** la modifica, se del caso con una adeguata riduzione del prezzo oppure
- **recedere** senza spese dal contratto.

In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un **pacchetto sostitutivo** di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo.

Se non accetta un pacchetto sostitutivo, il viaggiatore che abbia deciso di sciogliere il contratto ha diritto al **rimborso integrale** delle somme già versate senza ritardo e comunque entro 14 giorni.

Inoltre, il viaggiatore che abbia subito un pregiudizio a causa della mancata esecuzione del contratto ha anche diritto al risarcimento dei danni (ad esempio al rimborso di eventuali altre spese che ha già sostenuto in previsione della vacanza).

4.1.2 Revisione del prezzo

L'organizzatore può operare una revisione del prezzo del pacchetto in conseguenza di sopravvenuti aumenti dei costi, che renderebbero troppo oneroso offrire il pacchetto al prezzo inizialmente pattuito.



L'aumento di prezzo è però possibile se (e solo se):

- la relativa possibilità è stata previamente ed espressamente prevista dal contratto
- è la conseguenza di modifiche, tassativamente previste dalla legge, riguardanti:
 - il prezzo del trasporto in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia
 - il livello di tasse o diritti sui servizi turistici 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
 - i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

L'organizzatore deve informare il viaggiatore dell'aumento di prezzo attraverso una previa **comunicazione chiara e precisa su supporto durevole**, in cui siano specificate le ragioni dell'incremento e le modalità di calcolo adottate per la fissazione del nuovo corrispettivo.

Questa comunicazione deve essere ricevuta dal viaggiatore **almeno 20 giorni prima dell'inizio il pacchetto** (il che serve a garantire la certezza del rapporto contrattuale in un certo periodo precedente la partenza).

Qualora le condizioni appena viste non siano soddisfatte, la revisione del prezzo operata dal *tour operator* deve considerarsi improduttiva di effetti per il viaggiatore.

Si aggiunga che, in funzione dell'equilibrio delle posizioni contrattuali, per legge, se il contratto prevede la possibilità di una revisione del prezzo deve prevedere anche il diritto del viaggiatore a una riduzione del prezzo (con le relative modalità di calcolo) laddove il costo del carburante, le tasse o i tassi di cambio si trovino invece a diminuire.

In altre parole, la revisione del prezzo del pacchetto, oltre che a beneficio dell'organizzatore, deve poter operare anche a favore del viaggiatore (negli stessi casi in cui è possibile l'incremento).

Resta fermo, in caso di diminuzione del prezzo, il diritto dell'organizzatore di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive di rimborso, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

L'applicazione dell'aumento di prezzo è consentita unilateralmente all'organizzatore solo se tale aumento resta compreso **sotto la soglia dell'8%** del prezzo complessivo del pacchetto.

Qualora invece l'aumento **ecceda la soglia dell'8%**, scatta una presunzione di significatività della modifica di una delle principali condizioni contrattuali e allora il viaggiatore potrà, entro un periodo di tempo specificato dall'organizzatore:

- **accettare** la modifica di prezzo oppure
- **recedere** senza spese dal contratto.

4.1.3 Cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza

Se il pacchetto turistico viene **cancellato** prima della partenza dall'organizzatore, il viaggiatore ha diritto al **rimborso integrale** dei pagamenti già effettuati.

Il viaggiatore ha inoltre diritto a un **indennizzo supplementare** in conseguenza della mancata esecuzione del contratto.

Tale indennizzo, tuttavia, è **escluso** se l'organizzatore dimostra che si è verificata una delle due seguenti ipotesi:

- la cancellazione dipende dal **mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti** previamente indicato nel contratto e l'organizzatore informa il viaggiatore nel termine fissato dal contratto e in ogni caso almeno:
 - 20 giorni prima della partenza, in caso di viaggi della durata di più di 6 giorni
 - 7 giorni prima, in caso di viaggi di durata compresa tra 2 e 6 giorni
 - 48 ore prima, in caso di viaggi della durata di meno di 2 giorni
- la cancellazione è giustificata da **circostanze inevitabili e straordinarie** che impediscano l'esecuzione del contratto; in tal caso, l'organizzatore deve informare il viaggiatore non appena possibile.
Si tratta dei casi di c.d. **forza maggiore**: si pensi ad esempio ad una calamità naturale che colpisca il villaggio turistico o a un attentato terroristico che renda impossibile i voli.



Non è causa di forza maggiore il c.d. **overbooking**, che si ha quando il professionista accetta prenotazioni oltre il numero di posti realmente a disposizione, considerando la probabilità che alcune prenotazioni restino inutilizzate. Una tale scelta infatti corrisponde a una politica commerciale del professionista, che dovrà rispondere delle sue conseguenze, risarcendo il danno patito dal viaggiatore.

In entrambe le ipotesi si determina anche la risoluzione (cioè lo scioglimento) dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi (ad esempio i contratti di assicurazione).

4.2 Modifiche al pacchetto turistico prima della partenza da parte dell'acquirente

Anche per l'acquirente è possibile modificare il pacchetto prima della partenza. Vediamo a quali condizioni, in che modo e con quali conseguenze.

4.2.1 Cessione del contratto ad un altro soggetto

È prevista la facoltà, inderogabilmente riconosciuta al viaggiatore, di **sostituire a sé**, nei rapporti derivanti dal contratto di pacchetto turistico, **un soggetto terzo**, a condizione che questo soddisfi i requisiti per la fruizione dei servizi turistici.

In pratica, per la cessione, è necessario che il destinatario sia un soggetto idoneo alla fruizione del pacchetto.

Facciamo alcuni esempi:



Marco deve trasferirsi per lavoro a Londra, ma non sa l'inglese: decide allora di passare l'estate presso una scuola di lingue in Inghilterra e acquista un pacchetto turistico che gli offre il biglietto aereo, un corso di inglese e una sistemazione in un residence. Torna a casa e sua madre gli ha fatto lo stesso regalo, ma in un'altra scuola e presso un'altra città. Come fare? Marco telefona al suo amico e collega Francesco e gli propone di cedergli il suo pacchetto turistico.

In questo caso Francesco può subentrare e partire al posto di Marco, ma naturalmente bisognerà cambiare il biglietto aereo, che è nominativo, e verificare se il vettore impone un aumento di prezzo per il cambio.



I genitori di Laura acquistano un pacchetto di soggiorno e studio di due settimane durante l'estate in Germania, destinato ai ragazzi che vanno dai 14 ai 16 anni, ma a causa di un'appendicite improvvisa Laura non può più partire. I genitori pensano di sfruttare l'investimento fatto con il fratello di Laura che ha 21 anni.

In questo caso il pacchetto acquistato attiene a un soggiorno all'estero presso un college riservato ad adolescenti e quindi a una specifica fascia di età, nella quale non rientra il fratello di Laura; quest'ultimo non sarà idoneo e non potrà dunque beneficiare della cessione del pacchetto.

L'esercizio della facoltà di sostituzione è inoltre subordinato alla condizione che sia reso all'organizzatore un **preavviso** su un supporto durevole (ad esempio via mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto) entro e non oltre il termine di **7 giorni prima della partenza**.

Ovviamente, il preavviso deve indicare le generalità del cessionario, per consentire all'organizzatore il cambiamento del nome del fruitore dei servizi turistici.

Se ne sussistono le condizioni (idoneità del cessionario e preavviso nei termini), l'organizzatore deve dare corso alla cessione.

All'organizzatore potranno essere dovuti dei **costi aggiuntivi**, incluse le spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti dalla cessione (in conseguenza, ad esempio, del cambio del biglietto aereo o del treno). Tali costi non possono essere irragionevoli e non possono eccedere le spese **realmente sostenute** dall'organizzatore in conseguenza della cessione del pacchetto. Di questi costi il *tour operator* è tenuto a fornire prova al cedente.

Va precisato che l'organizzatore può pretendere le spese amministrative e di gestione delle pratiche di cessione soltanto se e nella misura in cui delle stesse il viaggiatore sia stato preventivamente informato (v. par. 2.1). La sostituzione deve invece ritenersi gratuita per il viaggiatore laddove manchi tale informativa.



Il cedente non è liberato dalle sue obbligazioni a seguito della cessione, ma continua a rispondere solidalmente, cioè insieme con il cessionario, nei confronti dell'organizzatore o del venditore, del pagamento del saldo del prezzo del pacchetto, nonché delle spese eventualmente derivanti dalla cessione.

Ciò vuol dire che, nonostante la cessione, il professionista potrà scegliere se pretendere il pagamento da chi ha originariamente acquistato il pacchetto

turistico o da chi gli è subentrato. Anche se il cessionario, d'accordo con il cedente, ha accettato di assumere integralmente i costi del pacchetto, questo resta appunto un accordo tra i due soggetti. Su richiesta del professionista, chi ha ceduto il pacchetto deve comunque pagare, ed eventualmente si potrà poi rivalere sul cessionario.

4.2.2 Recesso del viaggiatore: cause di forza maggiore?

In linea di principio, se il pacchetto turistico non è cancellato (o modificato in maniera significativa nei suoi elementi essenziali, come nel caso di un aumento del prezzo al di sopra dell'8%) dall'organizzatore, il viaggiatore è vincolato.

Potrà recedere dal contratto, per ragioni personali, pure molto serie, ma soltanto pagando la **penale** prevista dal contratto.

Con l'acquisto del pacchetto turistico, infatti, il viaggiatore si impegna a pagare quanto prenotato, non ovviamente a partire; l'organizzatore si impegna invece a fornire la vacanza e a consentirne il godimento così come indicato nel contratto.



Mauro acquista un pacchetto turistico per una settimana bianca sulle Dolomiti. Tre giorni dopo, alla consueta partita di calcetto con i colleghi, si rompe il menisco...e addio sciate! Mauro chiama allora il numero verde che trova sul sito della OTA su cui ha acquistato il pacchetto e comunica di voler recedere dal contratto perché, per il brutto imprevisto che gli è capitato, deve rinunciare al suo viaggio. Ma l'operatore di viaggio risponde che non gli spetta il rimborso. E in effetti, leggendo con attenzione il contratto che gli è stato inviato, Mauro constata la previsione della possibilità di recesso solo dietro pagamento di una penale, non poco cara, tra l'altro.

Sono numerosi i consumatori che devono rinunciare all'ultimo momento alla vacanza perché costretti a letto dall'influenza o da un imprevisto. Molti ritengono che basti farsi fare un certificato medico che attesti la natura dell'imprevisto per cancellare il viaggio ed evitare il pagamento, ma non è così!

In base al Codice del Turismo, il viaggiatore che rinunci al pacchetto turistico è tenuto alle spese sostenute dall'organizzatore, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione dietro richiesta.

L'importo delle **spese di recesso** corrisponde al prezzo del pacchetto turistico diminuito dei risparmi di costo per l'organizzatore e degli introiti che gli derivano dalla riallocazione dei servizi turistici presso altri clienti (ad esempio sul mercato *last minute*).

È anche possibile che il **contratto** di pacchetto turistico stabilisca **ragionevoli spese standard** per il recesso, **calcolate in base al momento del recesso** (e quindi di importo progressivamente più elevato all'approssimarsi della data di partenza).

Si riconoscono insomma al *tour operator* le spese sostenute nell'organizzazione del viaggio annullato.

Resta ferma la possibilità di chiedere al giudice un controllo sulla congruità delle spese richieste, con una loro riduzione laddove ritenute eccessive.



La penale non è invece dovuta dal viaggiatore se si verificano alcune situazioni sopravvenute "esterne" alla sfera del viaggiatore, specificamente previste

dalla legge. Si tratta del caso di **circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze**, che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione (ad esempio: attentato terroristico, terremoto o altra calamità naturale, epidemia, ecc.). Si tratta di circostanze sopravvenute che compromettono l'esecuzione, e correlativamente la fruizione, in sicurezza dei servizi turistici combinati nel pacchetto.

In questo caso il viaggiatore ha diritto al **rimborso integrale** di tutti i pagamenti effettuati, comprese le spese eventualmente sostenute per la stipula di un'assicurazione, ma non a un ulteriore risarcimento per la cancellazione del pacchetto.

La delimitazione, nel Codice del Turismo, dei casi di recesso senza penale comporta che restino estranei al loro ambito altri impedimenti, attinenti alla sfera soggettiva del viaggiatore (malattia, infortunio, lutto familiare), che gli rendano impossibile suo malgrado la partenza.

L'impostazione assunta dal legislatore ha l'effetto di far gravare sul viaggiatore il rischio del verificarsi di tali eventi (contro cui potrà però assicurarsi, v. par. 2.4.3).

Nelle decisioni dei giudici, il rimborso integrale è stato ritenuto nel caso di eventi tali da snaturare completamente la finalità turistica del pacchetto. Così, ad esempio, si è ritenuto che gli acquirenti potessero sciogliersi da un contratto avente a oggetto un viaggio vacanza a Cuba, essendo in atto sull'isola un'epidemia di dengue emorragica.

Allo stesso modo, si ritiene che si debba consentire al viaggiatore di sciogliersi dal contratto senza pagare la penale quando un avviso del Ministero degli Affari Esteri sconsiglia esplicitamente ai cittadini italiani di recarsi nel luogo colpito dall'attentato piuttosto che dall'uragano.

Con riguardo a quest'ultimo caso, si deve precisare che solo nei termini previsti dall'avviso il viaggiatore può sciogliersi dal contratto senza pagare la penale.

Facciamo alcuni esempi:



Se l'avviso del Ministero si rivolge solo ai viaggiatori che prevedono di partire nei giorni immediatamente successivi all'attentato o alla calamità naturale, i consumatori in partenza una o due settimane dopo non possono sciogliersi dal contratto senza pagare la penale.

O ancora:



Nel caso in cui l'avviso di pericolo riguardi soltanto una zona specifica del Paese, estranea all'itinerario di viaggio, anche in questa situazione il viaggiatore non può sciogliersi dal contratto senza il pagamento della penale.

Pertanto, la scelta del viaggiatore di ispirarsi ad una particolare prudenza, non esplicitamente consigliata dalle autorità, per quanto comprensibile, non lo libera dai suoi obblighi verso l'organizzatore.

Per avere maggiori informazioni sul Paese che si intende visitare, anche sotto il profilo della sicurezza, è consigliabile consultare il sito del Ministero degli Affari Esteri

“Viaggiare sicuri”², dove si possono trovare tutte le informazioni aggiornate ed eventuali avvisi che sconsigliano la partenza per quei luoghi.

4.3 Covid e cancellazione del pacchetto: la legislazione emergenziale

A fronte dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, sono state previste regole speciali per il **recesso dell'organizzatore e del viaggiatore** e per i **rimborsi** conseguenti (art. 88-bis, D.L. 17 marzo 2020, n. 18), in deroga alla disciplina del Codice del Turismo normalmente applicabile.

Tale deroga è stata sollecitata dalle circostanze eccezionali che si sono verificate con la pandemia e dall'esigenza tanto di approntare una particolare tutela per i viaggiatori impossibilitati a partire, quanto di scongiurare crisi di liquidità degli imprenditori turistici investiti dall'obbligo di effettuare una enorme massa di rimborsi.

In sostanza e in sintesi, la particolarità della disciplina del recesso prima dell'inizio del pacchetto previsto dal Decreto c.d. Cura Italia è consistita:

- nel riconoscimento del diritto al **rimborso integrale**, senza spese di recesso, nei confronti del viaggiatore costretto a rinunciare al viaggio, non solo perché diretto in luoghi interessati dal contagio, ma anche perché bloccato dalla positività al virus o comunque da un divieto di spostamento
- nella previsione della facoltà per il professionista di scegliere, per i rimborsi dei pagamenti ricevuti per pacchetti cancellati a causa della pandemia, l'**emissione di un voucher**, cioè di un buono, anziché la restituzione del denaro
- nella previsione dell'obbligo del professionista, in caso di mancato utilizzo del *voucher* alla scadenza del termine previsto dalla legge, di erogare il **rimborso monetario** nei confronti del viaggiatore.



Il legislatore ha testualmente previsto che «per tutti i rapporti inerenti a contratti [...] instaurati con effetto [e cioè per le partenze] **dall'11 marzo 2020 e il 30 settembre 2020**, in caso di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020, anche per le prestazioni da rendere all'estero [...], quando le prestazioni non sono rese a causa degli effetti derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, la controprestazione già ricevuta può essere restituita mediante un voucher di pari importo».

Alla luce di questa previsione, secondo la lettura prevalente, si ritiene che la disciplina emergenziale sul rimborso sia applicabile solo per i contratti di pacchetto turistico che avrebbero dovuto trovare esecuzione in un ambito temporale ormai esaurito (fino appunto al 30 settembre 2020), coincidente in sostanza con la prima ondata pandemica.

Ciò premesso, andando a esaminare più nel dettaglio la disciplina emergenziale, e prendendo in esame innanzitutto la **cancellazione dei viaggi da parte degli organizzatori** per l'impossibilità di esecuzione dei servizi turistici a causa del Covid, il legislatore ha concesso la possibilità, per il **rimborso**, ovviamente **integrale**, di scegliere tra:

² www.viaggiasesicuri.it/

- la restituzione del denaro ricevuto (senza spese per il viaggiatore, ma senza indennizzo a carico dell'organizzatore) e
- l'emissione di un **voucher** di importo corrispondente.

In più, come anticipato, il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per i pacchetti turistici è stato esteso anche al caso di recesso **da parte dei viaggiatori**, perché non più nella condizione di fruire dei servizi turistici.

In particolare, il diritto al rimborso è stato accordato alle seguenti categorie di persone:

- soggetti nei confronti dei quali è stata disposta la quarantena con sorveglianza attiva
- soggetti residenti o domiciliati o destinatari di un divieto di allontanamento nelle aree interessate dal contagio
- soggetti risultati positivi al virus COVID-19
- soggetti che hanno programmato viaggi con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio, come individuate dai D.P.C.M.
- soggetti che hanno programmato la partecipazione a concorsi pubblici o a manifestazioni ed eventi annullati o sospesi dalle Autorità competenti
- soggetti diretti verso Stati esteri in cui sia impedito l'arrivo.

Anche in caso di recesso da parte del viaggiatore, l'organizzatore poteva optare per il rimborso dell'intero corrispettivo tramite l'emissione di un **voucher** di importo corrispondente.

L'emissione del *voucher* a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020 non richiedeva alcuna forma di accettazione da parte del destinatario: la decisione restava quindi completamente rimessa alla scelta dell'operatore turistico.

La durata del *voucher* previsti da questa disciplina è pari a **30 mesi** (salve nuove, eventuali, proroghe da parte del legislatore). Tale durata - più estesa rispetto a quelle prima di un anno, poi di 18 mesi e poi ancora di 24 mesi inizialmente previste - è stata introdotta con una modifica di legge, in vigore da marzo 2022, con cui si è precisato che «la durata della validità dei voucher pari a trenta mesi [...] si applica anche ai *voucher* già emessi», cioè prima della modifica stessa.

Il *voucher* è utilizzabile anche per servizi resi da un operatore diverso da quello che l'ha emesso, ma appartenente allo stesso gruppo societario.

In caso di mancato utilizzo del *voucher* da parte del viaggiatore, alla scadenza quest'ultimo avrà comunque diritto alla restituzione del denaro.



Leo doveva partire per il Giappone a luglio 2020, ma a giugno 2020 il suo viaggio è stato cancellato dall'organizzatore a causa del Covid e gli è stato inviato un voucher di importo pari al prezzo pagato per il pacchetto della durata di 1 anno. Visto che il recesso è avvenuto prima del 31 luglio 2020, Leo non ha potuto rifiutare il buono e pretendere subito la restituzione dei soldi. Però, se alla scadenza dei 30 mesi dall'emissione del voucher, non avrà utilizzato il buono per la prenotazione di altri servizi turistici, a quel punto, avrà diritto alla restituzione in denaro di quanto a suo tempo versato per la prenotazione della vacanza.



Carlo aveva prenotato una vacanza a Capri con partenza prevista a luglio 2020. Il viaggio non è stato annullato e gli spostamenti in quella data non erano vietati, ma, considerati i rischi legati all'epidemia in corso, per ragioni di prudenza, ha preferito rinunciare alla vacanza. In questo caso, mancando i presupposti di applicazione della disciplina emergenziale, resta applicabile la disciplina delle condizioni generali di contratto applicate dall'organizzatore, che potrebbero prevedere l'applicazione di penali e limitazioni al rimborso in caso di rinuncia alla prenotazione.

Quanto alle modalità per ottenere il rimborso in denaro, la legge non prevede particolari formalità o procedure, ma si consiglia, in prossimità della scadenza, di inviare una richiesta, anche per il tramite dell'agenzia di viaggio o della piattaforma usata per la prenotazione, all'organizzatore, che sarà tenuto a procedere alla restituzione degli importi nel termine di 14 giorni dalla scadenza del voucher.

Peraltro, regole simili a quelle appena viste sono state dettate con riferimento al rimborso di servizi turistici disaggregati (acquistati al di fuori della combinazione tipica del pacchetto), come il soggiorno in albergo e il trasporto, nonché per la cancellazione delle gite scolastiche. Con la differenza, però, che nel caso di acquisto del solo biglietto per il trasporto, la richiesta di restituzione del denaro poteva essere effettuata già decorsi 12 mesi dall'emissione del voucher.

Infine, vista la situazione di difficoltà per gli operatori del settore turistico, è stato preso in considerazione il rischio che il professionista diventi insolvente, e quindi non in grado di procedere alla restituzione del denaro a tempo debito, con l'istituzione di un apposito fondo destinato a indennizzare i consumatori titolari di **voucher non utilizzati e non rimborsati a causa dell'insolvenza** dell'operatore turistico.

Le modalità di attuazione e la misura dell'indennizzo sono stati definiti dal Regolamento del Ministero del Turismo 160/2021.

Per la presentazione delle domande in via telematica, tramite il *format* disponibile nello sportello telematico appositamente predisposto, però, è stato fissato il termine del 31 dicembre 2021. Tale termine si riferiva alla dotazione finanziaria del Fondo per l'anno 2021 (1 milione di euro). Con l'eventuale rifinanziamento del Fondo potrà aversi una riapertura del termine per la presentazione delle domande.

Per monitorare la situazione, si consiglia di consultare il sito del Ministero del Turismo³.

4.4 Modifiche del pacchetto turistico dopo la partenza da parte del professionista

Dopo la partenza, è possibile che una parte sostanziale, per qualità e valore, dei servizi turistici previsti dal contratto non venga effettuata.

Ciò può accadere per **circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore**, che rendano impossibile fornire, in corso di esecuzione, una parte sostanziale della combinazione di servizi turistici.

In questi casi, le modifiche del pacchetto si rendono necessarie e l'organizzatore deve:

- prima di tutto, predisporre adeguate **soluzioni alternative** di qualità ove possibile equivalente o superiore a quelle contemplate nel contratto, per la

³ www.ministeroturismo.gov.it/

prosecuzione del viaggio programmato, che non comportino oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore

- inoltre, se le soluzioni alternative comportano un pacchetto di qualità inferiore, concedergli una adeguata **riduzione di prezzo**.

Il viaggiatore può rifiutare una soluzione alternativa solo per un giustificato motivo, e cioè perché non è nemmeno comparabile a quanto convenuto nel contratto oppure la riduzione di prezzo concessa è inadeguata.

In caso di **inadempimento dell'obbligo di offerta di soluzioni alternative**, il viaggiatore, ha diritto:

- al rimborso della differenza tra il costo delle prestazioni originariamente pattuite e quelle realmente effettuate, e al **risarcimento** degli eventuali danni
- al **rientro** senza costi aggiuntivi.

Esaminiamo alcuni casi:



Giorgio arriva a Venezia per godersi il Carnevale. Al suo arrivo la camera d'albergo 4 stelle con vista su Piazza San Marco per un problema della struttura risulta indisponibile per la prima delle notti previste; l'organizzatore gli offre una camera alternativa in una struttura alberghiera 3 stelle nelle vicinanze.



Anche Luca arriva a Venezia per godersi il Carnevale. Al suo arrivo la stanza prenotata nell'hotel 4 stelle con vista su Piazza San Marco risulta indisponibile per una notte; l'albergatore gli offre una soluzione alternativa in un altro albergo, con le stesse caratteristiche della stanza originariamente prenotata.

In entrambi i casi siamo di fronte a modifiche del pacchetto turistico, occorse dopo la partenza. In entrambi i casi, esiste una soluzione alternativa, e non esiste un giustificato motivo per rifiutarla.

Nel caso di Giorgio, tuttavia, visto che gli è stata assegnata una camera presso una struttura alberghiera di categoria diversa, il professionista dovrà rimborsargli una parte del prezzo.

Ove immaginassimo, invece, che l'indisponibilità dell'albergo riguardi l'intero periodo del soggiorno e l'unica alternativa disponibile sia un albergo a 3 stelle a Mestre, vi sarebbe un giustificato motivo per rifiutare l'alternativa proposta, e dunque l'organizzatore dovrebbe pagare il viaggio di ritorno ed eventualmente risarcire il danno.

4.5 Covid, esecuzione del pacchetto e rispetto delle misure di contenimento

Le misure di contenimento dell'epidemia, quando non hanno determinato la cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza (con il conseguente obbligo di rimborso integrale del viaggiatore, v. par. 8), hanno potuto comunque incidere sull'esecuzione del pacchetto, compromettendone alcuni aspetti.

Si pensi al caso di un villaggio vacanze dotato di una spa (con sauna, piscina, etc.) e di una palestra al suo interno, pubblicizzate nell'offerta, ma chiuse appunto a causa del Covid.

In casi del genere, il viaggiatore ha subito una **diminuzione dei servizi** turistici inclusi nel pacchetto, rispetto ai quali non potevano nemmeno rendersi disponibili alternative, stanti le misure di contenimento adottate dalle Autorità dei diversi Paesi. Chiaramente, per assumere rilievo devono essere modifiche sostanziali, di cui il viaggiatore non era informato.

E allora, in questi casi, il viaggiatore avrebbe diritto a una riduzione del prezzo pagato per il pacchetto.

Venendo in rilievo delle modifiche da ricondurre a circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, però, il viaggiatore non potrebbe invece richiedere ulteriori importi a titolo di risarcimento del danno eventualmente subito (ad es. da vacanza rovinata).

Come precisato dalle regole speciali dettate dal legislatore a fronte dell'emergenza, infatti, il rispetto delle misure di contenimento è sempre valutato ai fini dell'esclusione della responsabilità del debitore.



Carlo e Anna avevano acquistato, a dicembre 2019, un pacchetto turistico comprendente un volo per l'isola di Gran Canaria e un soggiorno per il periodo compreso tra il 13 e il 27 marzo. Nonostante l'inizio della pandemia, erano riusciti a partire per la loro destinazione. Tuttavia, il 15 marzo le Autorità spagnole avevano adottato una serie di misure per contrastare la diffusione del Covid, tra cui, in particolare, la chiusura delle spiagge e l'applicazione del coprifuoco. Di conseguenza, Carlo e Anna non potevano lasciare la propria stanza (se non per i pasti), non potendo accedere così alla spiaggia e fruire del programma di animazioni, che era stato annullato. Il 19 marzo 2020, avevano ottenuto il rientro dal viaggio. Carlo e Anna possono chiedere una adeguata riduzione del prezzo pagato per il viaggio (ma non ulteriori somme a titolo di risarcimento del danno). Per essere adeguata, la riduzione del prezzo deve essere valutata con riferimento ai servizi inclusi nel contratto di pacchetto turistico e corrispondere al valore dei servizi rispetto ai quali viene accertata la mancata prestazione.

Capitolo V

Inadempimenti del contratto

Tutte le volte in cui il viaggiatore non riceve le prestazioni cui ha diritto, per fatti imputabili ai (cioè per colpa dei) professionisti cui si è rivolto, o ai fornitori dei servizi da essi scelti, si ha **inadempimento**.

Di inadempimento possono rispondere sia l'**organizzatore del viaggio** che l'**intermediario**, ognuno in base alle proprie responsabilità.

Si deve infatti distinguere tra la responsabilità dell'organizzatore e quella del venditore (se diverso dal primo), in quanto diverso è il contenuto degli obblighi di questi due soggetti eventualmente coinvolti nell'offerta del pacchetto turistico.

È opportuno precisare subito che, se è vero che il viaggiatore, quando acquista il pacchetto, si relaziona con l'agenzia di viaggio, presso la quale può anche segnalare eventuali problemi nel godimento della vacanza e avanzare richieste di rimborso, è anche vero che, di regola, per i difetti di organizzazione del pacchetto e dei relativi servizi turistici sarà invece chiamato a rispondere il *tour operator* (ed è quindi contro di questo che bisognerà agire in giudizio).

5.1 Responsabilità dell'organizzatore per difetto di conformità del pacchetto turistico

L'organizzatore è responsabile dell'**esecuzione dei servizi turistici** combinati nel pacchetto turistico.

Nel caso di inadempimento per mancata o inesatta esecuzione di tali servizi si configura un **difetto di conformità** rispetto a quanto promesso nel contratto, inclusi i servizi e gli standard qualitativi pubblicizzati (che, come visto in tema di informazioni precontrattuali, entrano a far parte del contenuto del contratto).

L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto, indipendentemente dal fatto che questi sono prestati non da lui direttamente, ma da terzi della cui opera si avvale (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc.). Anche degli inadempimenti dei fornitori da lui scelti, risponde comunque l'organizzatore.

Questa regola è inderogabile (cioè non ammette un patto contrario) attraverso le condizioni di contratto fatte sottoscrivere al viaggiatore.

Nel caso di viaggio tutto compreso, dunque, in caso di difetto di conformità dei servizi turistici, il viaggiatore può rivolgersi nei confronti di un unico soggetto, il *tour operator*, con cui ha stipulato il contratto di organizzazione. Il che rappresenta un vantaggio di non poco conto, in quanto evita che il viaggiatore debba necessariamente agire, con tutta una serie di difficoltà, specie nei viaggi in luoghi lontani, contro i singoli prestatori dei servizi (ad esempio l'albergatore di Marrakech o la compagnia di trasporto bulgara).

Resta fermo che il viaggiatore titolare del pacchetto turistico mantiene i propri diritti e la legittimazione ad agire nei confronti del singolo prestatore che ha dato luogo al disservizio (ad esempio il vettore aereo); ovviamente, se il viaggiatore ottiene un

rimborso o un risarcimento del danno, non potrà poi chiederlo un'altra volta all'organizzatore.

I casi all'attenzione dei giudici offrono svariati esempi di difetto di conformità del pacchetto: si pensi all'assegnazione al viaggiatore di un hotel di categoria inferiore rispetto a quella indicata nel contratto, o comunque sprovvisto dei servizi e dei comforts pattuiti (ad esempio il parcheggio, la piscina o la sauna); oppure alla mancata corrispondenza tra le fotografie pubblicate nell'opuscolo informativo e le reali condizioni del mare e della spiaggia attigue ad un *resort*; oppure alla fornitura al cliente disabile, che ha reso nota questa circostanza, di un soggiorno in un villaggio turistico con barriere architettoniche impeditive della piena fruizione della vacanza; oppure alla sistemazione, anziché nei *bungalow* promessi, in appartamenti posti a oltre 40 km di distanza dal luogo di destinazione pattuito; oppure all'errata informazione, nel caso di una vacanza studio, sulla spendibilità in Italia del titolo di studio conseguito all'estero.



Marco prenota presso un *tour operator* un soggiorno a Porto, scegliendo dal catalogo l'opzione 3 che, fra le altre informazioni, comprende sistemazione in "Albergo Miramar 3 stelle, pensione completa, vista mare, luoghi di interesse storico raggiungibili a piedi". Giunti a Porto, Marco si accorge che l'hotel Miramar non corrisponde alla foto e alle caratteristiche presenti sul catalogo, trovandosi nella periferia della città ed essendo senza vista mare.

Nella vicenda di Marco, l'organizzatore è sicuramente responsabile per non aver correttamente adempiuto agli obblighi nascenti dal contratto, perché le caratteristiche del servizio del pacchetto offerto non sono corrispondenti a quelle dei cataloghi illustrativi (albergo di categoria inferiore rispetto a quella indicata nel dépliant, ecc.).

Il viaggiatore ha l'obbligo di **contestare tempestivamente**, tenuto conto delle circostanze del caso, all'organizzatore, direttamente o per tramite del venditore, i difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del servizio turistico, al fine di consentire all'organizzatore di attivarsi di conseguenza.

E infatti, se uno dei servizi non risponde a quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore è tenuto a **porre rimedio** al difetto di conformità in un **termine ragionevole**, in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, che il viaggiatore può stabilire nella contestazione.

Ma se è necessario porre immediatamente rimedio al difetto di conformità, o se l'organizzatore rifiuta di porvi rimedio, non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. Si pensi, ad esempio, al caso in cui il viaggiatore, a causa dell'omessa esecuzione del servizio di *transfert*, è costretto ad avvalersi di un taxi per raggiungere l'aeroporto dall'albergo in cui alloggia.

L'obbligo di porre rimedio al difetto di conformità viene meno solo se risulti impossibile oggettivamente (cioè non per una carenza dell'organizzazione del *tour operator*) o eccessivamente oneroso (cioè implicante costi sproporzionati) l'intervento dell'organizzatore, tenuto conto del valore dei servizi turistici interessati e dell'entità del difetto.



Il *tour operator* non è tenuto a rimediare e non risponde per disservizi collegati alla natura del servizio offerto (ad esempio dovuti all'affollamento) e a quelli lievi, tollerabili in base a un normale senso di sopportazione e superabili con la capacità di adattamento del viaggiatore medio.

Laddove l'organizzatore, a ciò tenuto, non ponga rimedio al difetto di conformità entro il termine ragionevole stabilito dal viaggiatore, oppure nei casi in cui sia necessario provvedere con urgenza, il viaggiatore può **ovviare personalmente al difetto** e chiedere il **rimborso delle spese** necessarie, ragionevoli e documentate.

Inoltre, quando il difetto di conformità costituisce un inadempimento **di non scarsa importanza** e l'organizzatore non via abbia comunque posto rimedio, il viaggiatore può:

- **risolvere** (cioè sciogliere) senza spese e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico (in tal caso, se il pacchetto comprendeva anche il trasporto, l'organizzatore è tenuto a provvedere, senza ingiustificato ritardo, né costi aggiuntivi, al **rientro** del viaggiatore)
- chiedere una **riduzione del prezzo** per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità
- ottenere il **risarcimento dei danni**.

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere **limitazioni del risarcimento** dovuto dall'organizzatore, purché non inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto e, in ogni caso, non per i danni alla persona e quelli causati con dolo (cioè intenzionalmente) o con colpa (cioè per negligenza dell'organizzatore).



Al viaggiatore non è invece dovuto alcun risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è dipeso da:

- colpa del viaggiatore (che ad esempio non si presenta in tempo per la partenza)
- fatto di un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel pacchetto, imprevedibile e inevitabile (si pensi a un atto terroristico o a un incidente stradale)
- circostanze inevitabili e straordinarie (ad esempio calamità naturali, stati di guerra; al contrario, si esclude vi rientri l'*overbooking* aereo e alberghiero).



Monica ha sofferto negli ultimi mesi di forti disturbi digestivi. Dopo un'abbondante cena a menu fisso presso il ristorante tipico tirolese, incluso nel pacchetto turistico, si sente male e chiama la guardia medica, e deve rinunciare alla passeggiata prevista per il giorno successivo. Al suo ritorno dal viaggio, Monica vuole chiedere un risarcimento del danno all'organizzatore di viaggio perché l'episodio ha rovinato la sua vacanza.

Quelle che il viaggiatore ritiene come inadempienze dell'organizzatore di viaggio non sono sempre tali, a volte il mancato godimento del viaggio può avvenire per colpa del viaggiatore e non dell'organizzatore.

Nel nostro caso, Monica sapeva dei propri precedenti disturbi e avrebbe dovuto evitare i cibi più pesanti o eventualmente concordare col gestore un pasto più adeguato alle sue esigenze: in questo caso non si può chiedere all'organizzatore del viaggio il risarcimento del danno.



Fabio acquista un pacchetto turistico enogastronomico alla scoperta delle Langhe, durante il trasferimento da Barolo al belvedere de La Morra, il pulmino viene speronato da un trattore agricolo sulla strada. Fabio accusa un forte mal di schiena per il colpo subito.

Anche qui, l'organizzatore del viaggio non ha responsabilità: si tratta di un sinistro causato da un terzo estraneo, e non dipendente dal conducente del mezzo noleggiato dall'organizzatore di viaggio.

In ogni caso, l'organizzatore mantiene sempre l'**obbligo di prestare assistenza** al viaggiatore che si trovi in difficoltà, fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e ai servizi consolati, nonché agevolando il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e nella ricerca di servizi turistici alternativi per la continuazione del viaggio. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

5.2 Responsabilità del venditore per l'esecuzione del mandato

Il venditore è responsabile dell'**esecuzione del mandato** conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio secondo i canoni della **diligenza professionale**.

Quando l'agenzia di viaggio agisce come mero intermediario, essa risponde dell'inadempimento degli **obblighi informativi** che su di essa incombono, ad esempio in merito agli orari di partenza, alle pratiche doganali, ai visti di ingresso, alla regolarità del passaporto, ai trattamenti sanitari richiesti (come le vaccinazioni), nonché alle circostanze sopravvenute che possano determinare nel viaggiatore la volontà di annullare il viaggio.

Casi di inadempimento degli obblighi derivanti dal mandato possono inoltre riguardare gli **errori** compiuti durante il **processo di prenotazione** del pacchetto, l'inesatta consegna o compilazione dei documenti di viaggio, la mancata tempestiva comunicazione delle contestazioni all'organizzatore, la mancata corresponsione del rimborso per conto dell'organizzatore.

In sintesi, dunque, il venditore risponde solo dell'inadempimento dei suoi obblighi informativi, di consulenza nella conclusione del contratto e di assistenza nel contattare l'organizzatore; in questi casi, sarà tenuto al risarcimento dei danni cagionati.

Non risponde, invece, dell'esecuzione dei servizi turistici combinati nel contratto di pacchetto turistico.

Ma sono previste due importanti eccezioni. Il venditore risponde come organizzatore se:

- non dichiara la sua qualità di mero venditore intermediario oppure
- in caso di organizzatore stabilito al di fuori dello spazio economico europeo, non fornisce la prova che questi si conforma alle norme europee.

Pertanto, è necessario che il venditore renda noto ai viaggiatori che opera solo come intermediario e che la prestazione dei servizi turistici restano nella responsabilità dell'organizzatore; altrimenti, sarà trattato come un c.d. "organizzatore apparente" e quindi responsabile insieme all'organizzatore.

Si osservi, infine, che secondo alcune sentenze l'intermediario deve scegliere con diligenza l'organizzatore che ha assemblato il pacchetto turistico da vendere, in quanto, se viene provato che non abbia assunto le cautele necessarie

nell'individuazione dell'organizzatore, potrà essere considerato egli stesso responsabile.

Il viaggiatore dovrebbe però dimostrare che il venditore avrebbe potuto conoscere, facendo uso della diligenza di un professionista del settore, l'inaffidabilità dell'organizzatore del viaggio, cui ha indirizzato i suoi clienti o la non rispondenza alla realtà delle prestazioni promesse tramite i *dépliants* ed il materiale pubblicitario.



Occorre prestare particolare attenzione quando l'OTA si qualifichi espressamente come mero intermediario; in tal caso, infatti, come si è visto sarà possibile rivalersi contro l'OTA invece che contro l'organizzatore o i fornitori dei singoli servizi che compongono il pacchetto solo in ipotesi molto limitate.



Nadia acquista un pacchetto turistico in Thailandia, ma in albergo subisce un furto dei bagagli. Cosa fare? A chi rivolgersi?

Nadia potrà rivolgersi direttamente all'organizzatore del viaggio e ottenere un risarcimento per tali disagi, senza la necessità di dovere agire nei confronti dell'albergo stesso; sarà eventualmente l'organizzatore ad agire successivamente contro il gestore dell'albergo per ottenere quanto speso per il risarcimento.

Se invece l'agenzia ha dichiarato di agire come semplice intermediario, Nadia potrà difficilmente chiederle i danni; anche se potrebbe comunque provare che la scarsa qualità dell'albergo era conosciuta all'agenzia.

In ogni caso, Nadia potrebbe scegliere di chiedere il risarcimento direttamente all'albergo.

5.3 I reclami

Il viaggiatore deve contestare tempestivamente ogni mancanza nell'esecuzione del contratto presentando un reclamo, in modo che l'organizzatore possa porre tempestivamente rimedio ai problemi riscontrati.

Il reclamo può essere rivolto direttamente all'**organizzatore** (ad esempio tramite *call center*) o anche al rappresentante locale, cioè a chi rappresenta l'organizzatore nel luogo di vacanza, se presente.

Inoltre, il viaggiatore può presentare il reclamo relativo all'esecuzione del pacchetto al **venditore** tramite il quale l'ha acquistato, anche se diverso dall'organizzatore; una volta ricevuto il reclamo, il venditore dovrà a sua volta inoltrarlo quanto prima all'organizzatore.

Un reclamo tempestivo durante il soggiorno turistico può essere molto importante.

Della mancata, tempestiva, presentazione di reclamo si può tener conto nel ridurre il risarcimento del danno eventualmente subito.

E, infatti, se c'è motivo di ritenere che l'organizzatore sarebbe stato in grado, se informato, di eliminare o ridurre il problema, allora il risarcimento sarà escluso per quella parte di danno che il reclamo avrebbe consentito di evitare.



All'inizio del suo soggiorno turistico, Monica si rende conto che il sistema di aria condizionata della sua camera è difettoso, in quanto tiene troppo bassa la temperatura e non può essere regolato. Al fine di poter chiedere i danni, sarà bene che Monica presenti tempestivamente reclamo.

5.4 I rimedi a disposizione del viaggiatore

Ricapitolando, quali sono i rimedi nel caso in cui qualcosa nella vacanza vada storto?

Il **venditore** del pacchetto turistico che non abbia svolto il suo incarico di mandato con la dovuta diligenza professionale dovrà provvedere al **risarcimento del danno** cagionato al viaggiatore.

Nel caso in cui invece si verifichi un difetto di conformità nell'esecuzione dei servizi turistici combinati nel pacchetto, le conseguenze a carico dell'**organizzatore** sono di due tipi:

- se il mancato o inesatto adempimento è di **non scarsa importanza**, e l'organizzatore non vi pone rimedio, il viaggiatore può pretendere la risoluzione del contratto. Il viaggiatore cioè può rinunciare immediatamente a fruire del pacchetto turistico e, se lo stesso comprendeva il trasporto, pretendere che l'organizzatore provveda al suo rientro. A seguito dello scioglimento del contratto il viaggiatore ha diritto alla restituzione del prezzo pagato e al risarcimento del danno eventualmente subito.



Lo scioglimento del contratto è possibile solo per inadempimenti che abbiano una importanza non scarsa.

Ad esempio, se il villaggio turistico si rivela in corso di costruzione, con la piscina ancora vuota e il bar chiuso, il viaggiatore potrà chiedere la risoluzione del contratto. Non così se la lavanderia dell'albergo gli rovina una camicia.

- a prescindere dall'importanza dell'inadempimento, il viaggiatore può chiedere una **riduzione del prezzo** per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità e il risarcimento dei danni di conseguenza subiti. Ad esempio, nell'ultimo caso menzionato, il viaggiatore continuerà tranquillamente la sua vacanza, ma potrà chiedere i danni per la camicia.

Esistono diversi tipi di danno:

- il danno alla persona
- i danni diversi da quelli alla persona.

I **danni alla persona** comprendono:

- danni alla sua integrità fisica (ad esempio decesso, lesioni, ecc.)
- danni alla sua integrità psichica (ad esempio stress emotivi, traumi, shock, ecc.).

Non è mai possibile attraverso il contratto escludere né limitare la responsabilità per i danni alla persona.

Sono **danni diversi da quelli alla persona** i danni patrimoniali alle cose (ad esempio distrutte o smarrite) e le spese aggiuntive sostenute a causa dei disservizi subiti (ad esempio per acquistare un cambio a causa del ritardo nella consegna della valigia) e così via.

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere una limitazione del risarcimento di questo tipo di danni, purché tale limitazione:

- non riguardi i danni cagionati intenzionalmente o per colpa e
- non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

Insomma, non è possibile escludere del tutto la responsabilità.

In ogni caso, spesso le limitazioni costituiranno clausole vessatorie, nel senso che si è già visto sopra. Dunque, esse non saranno valide se non sono state oggetto di una specifica trattativa con il viaggiatore.

Pertanto, in caso di un danno significativo, anche in presenza di una clausola che limiti o escluda la responsabilità, è consigliabile consultare un avvocato perché verifichi la validità della clausola approvata.

5.4.1 Un'ipotesi particolare: il danno da vacanza rovinata

Riceve poi una disciplina particolare il c.d. "danno da vacanza rovinata".

Le aspettative del viaggiatore in molte occasioni vengono frustrate a causa di imprecisioni informative o carenze legate alla qualità dell'alloggio, dei trasporti e dei servizi che non corrispondono allo standard promesso con l'acquisto del pacchetto turistico. Spesso, seppure recuperi integralmente il prezzo pagato, il viaggiatore avrà perduto un'occasione di svago e riposo che non si ripresenterà in breve tempo.

Il danno da vacanza rovinata consiste nel disagio conseguente alla mancata realizzazione di una vacanza programmata; è quel pregiudizio al benessere psichico e materiale che il viaggiatore soffre per non aver potuto godere in tutto o in parte della vacanza quale occasione di piacere, svago e riposo.

Il Codice del Turismo prevede la possibilità di accordare al viaggiatore un risarcimento del danno da vacanza rovinata, da parte dell'organizzatore o del venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispetti contratti, **oltre ed indipendentemente** dalla risoluzione del contratto.

"Oltre" perché il viaggiatore può chiedere il danno nonostante abbia sciolto il contratto e recuperato l'intera somma pagata.

"Indipendentemente" perché, anche se il viaggiatore non chiede la risoluzione del contratto (ad esempio perché preferisce comunque continuare a fruire della vacanza), può tuttavia chiedere il risarcimento commisurato al tempo di vacanza rovinata.

Il Codice del Turismo precisa che il danno da vacanza rovinata è **correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta**.



Ciò significa, ad esempio, che se la vacanza rovinata è il viaggio di nozze, il risarcimento potrà essere senz'altro più elevato rispetto ad una vacanza comune. Allo stesso modo, una vacanza di tre giorni comprendenti il Capodanno potrà comportare un risarcimento più elevato di un qualsiasi weekend.

A differenza delle altre categorie di danno, il risarcimento del danno da vacanza rovinata richiede, ovviamente, che l'inadempimento sia **di non scarsa importanza**, cioè tale da impedire effettivamente il godimento del pacchetto turistico.

Un conto è ad esempio un ritardo aereo di poche ore nell'ambito di una vacanza di sette giorni, un altro è passare un giorno intero all'aeroporto nel weekend di San Valentino.

5.5 Prescrizione dei diritti del viaggiatore

Per far valere i propri diritti, è necessario attivarsi entro un termine predeterminato di **prescrizione**. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento del danno si prescrive in **due anni**, a decorrere **dalla data di rientro** del viaggiatore nel luogo di partenza.

Nel caso, invece, di risarcimento del danno alla persona o da vacanza rovinata, il termine è più lungo: il diritto di chiedere questi danni si estingue in **tre anni**, sempre **dalla data di rientro** del viaggiatore nel luogo di partenza.

Ai fini del rispetto dei termini di prescrizione, la data in cui il venditore riceve i messaggi, le richieste o reclami è considerata anche la data di ricezione dell'organizzatore.

5.6 Il caso del ritardo o della cancellazione del volo aereo

Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento nei confronti dell'organizzatore in caso di inesatta esecuzione del pacchetto turistico, ai sensi del Codice del Turismo non esclude i diritti dei viaggiatori nei confronti dei vettori e in particolare delle compagnie aeree.

In caso di **ritardo dell'aereo**, la normativa europea prevede che la compagnia debba fornire **assistenza** al passeggero, e in alcuni casi, se il ritardo è grave, anche il **rimborso** del biglietto.

Il passeggero ha diritto all'**assistenza** (spuntini e due telefonate gratuite o messaggi) quando:

- il ritardo è di almeno due ore per le tratte aeree fino a 1 500 km
- il ritardo è di almeno tre ore per le tratte aeree interne all'Unione Europea comprese tra 1500 e 3500 km e per tutte le altre tratte aeree superiori a 1500 km
- il ritardo è di almeno quattro ore per le tratte aeree interne all'Unione Europea superiori a 3500 km.

Quando il rinvio è di almeno un giorno, il passeggero ha diritto alla **sistemazione in albergo** e al **trasporto tra aeroporto e albergo**.

Quando il ritardo è di almeno cinque ore il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo pieno del biglietto oltre che a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile.

In caso di cancellazione del volo, il passeggero ha diritto in alternativa:

- all'**imbarco su un volo alternativo**, in condizioni di trasporto comparabili (ad esempio nella stessa classe), appena possibile oppure in una diversa data di suo gradimento
- al **rimborso** del prezzo pieno del biglietto.

In alcuni casi i passeggeri hanno diritto ad una **compensazione pecuniaria** (ulteriore rispetto al prezzo del biglietto, e variabile tra 250 euro e 600 euro a seconda della lunghezza della tratta).

Tale diritto è escluso se i passeggeri sono stati informati della cancellazione almeno due settimane prima della partenza.

È importante conoscere queste regole, anche perché spesso e volentieri le compagnie aeree non ne danno notizia o lo fanno in modo poco visibile.

Esiste però un obbligo del vettore aereo di informare i passeggeri in merito ai loro diritti, attraverso l'affissione nella zona di registrazione di un avviso chiaramente visibile e leggibile contenente il testo seguente: "*In caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, rivolgersi al banco di accettazione o alla porta di imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza*".

Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dalla normativa europea non possono essere oggetto di restrizioni o rinuncia; dunque, eventuali clausole restrittive nel contratto di trasporto non sarebbero valide.

5.7 Le alternative all'azione giudiziaria

In caso di conflitto con il professionista, per far valere i propri diritti, il viaggiatore ha la possibilità di fare ricorso alle cc.dd. procedure di risoluzione alternativa delle controversie (**ADR**), per cercare di raggiungere in **via non contenziosa** (cioè senza andare davanti a un giudice) un accordo con la controparte, evitando i tempi di un'azione giudiziale e a costi molto più contenuti.

Il ricorso a queste procedure non compromette la successiva eventuale proposizione di un'azione giudiziale, che resta sempre possibile.

5.7.1 Mediazione, negoziazione assistita e ODR

È possibile, in primo luogo, fare ricorso alla **mediazione**.

Si tratta di una procedura nella quale un mediatore imparziale ed indipendente aiuta le parti a trovare un accordo, che soddisfi al meglio le loro esigenze.

La mediazione si svolge presso un Organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Al mediatore è affidato il compito di assistere le parti durante gli incontri, allo scopo di giungere ad una composizione condivisa della controversia, anche con la formulazione di una proposta per la sua risoluzione.

Il viaggiatore, se vuole, può farsi assistere da un avvocato.

Il procedimento è notevolmente più rapido ed economico rispetto ai procedimenti giudiziali (si pagano solo il compenso del mediatore e le spese di segreteria, oltre all'eventuale parcella dell'avvocato).

Un'alternativa è rappresentata dalla **negoziazione assistita**, con cui le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia tramite l'assistenza di avvocati.

In questo caso non esiste una figura terza, come il mediatore, ma le parti si impegnano, per un certo periodo di tempo (in ogni caso non inferiore a un mese), a condurre trattative in vista di una possibile soluzione dell'accordo.

In caso di contratti conclusi online, inoltre, è possibile attivare un'altra procedura di risoluzione della controversia attraverso la piattaforma europea di *Online Dispute Resolution* (**ODR**) disponibile all'indirizzo www.ec.europa.eu/consumers/odr; si tratta di una procedura attivabile gratuitamente, anche senza l'assistenza di un avvocato.

5.7.2 Quando la mediazione è condizione di procedibilità

Di norma, il ricorso ad una procedura di mediazione è per le parti una possibilità e non un obbligo.

Tuttavia, secondo il Codice del Turismo, è possibile prevedere, attraverso una **specificata clausola del contratto** di fornitura dei servizi, che la mediazione diventi una **condizione di procedibilità della domanda giudiziale**.

In tal caso, in pratica, non sarà possibile agire in giudizio senza prima aver esperito una procedura di mediazione. Solo se il tentativo di mediazione fallisce, ci si potrà rivolgere al giudice.

La previsione della mediazione come condizione di procedibilità deve essere espressamente prevista nel contratto e deve essere stata **specificamente approvata per iscritto dal viaggiatore**: cioè non è sufficiente che il viaggiatore sottoscriva l'intero contratto ma deve sottoscrivere anche, specificamente e separatamente, tale clausola.

In base alla disciplina emergenziale emanata a fronte dell'emergenza da Covid, in tutti i casi di controversie su obbligazioni contrattuali legate al rispetto delle misure di contenimento (e quindi anche in tema di rimborso dei viaggi annullati), è sempre obbligatoria l'attivazione della procedura di mediazione prima di esperire un'azione giudiziale.

Per maggiori informazioni è possibile contattare l'organismo di mediazione delle Camere di commercio piemontesi, ADR Piemonte⁴.

⁴ www.pie.camcom.it/arbtrato-e-mediazione/mediazione-adr-piemonte

Riferimenti Normativi

Codice del Consumo, D.Lgs. 206/2005, art. 59.

Codice del Turismo, D.Lgs. 79/2011, Allegato 1, artt. 32 e seguenti

Camera di commercio di Torino

Appendice

Recesso e reclamo: esempi di modelli

Recesso dal contratto a seguito della revisione prezzo

[Nome e
indirizzo del consumatore / indirizzo PEC]

Spett.le _____
[indirizzo della sede legale dell'organizzatore di viaggio / indirizzo PEC]

Spett.le
[indirizzo della sede legale dell'agenzia di viaggio venditrice]

Raccomandata A.R. / PEC⁵

OGGETTO: pacchetto turistico sottoscritto presso l'Agenzia Viaggi _____ -
Revisione prezzo

Il sottoscritto, con contratto stipulato in data ____ n. (eventuali codici di riferimento), ha acquistato, presso l'agenzia Viaggi in oggetto, un pacchetto turistico per il periodo dal _____ al _____, comprendente un soggiorno in località _____ presso l'hotel _____ al prezzo di € _____.

In data _____ sono stato informato della revisione del prezzo da € _____, inizialmente previsti, a € _____. Detto aumento supera l'8% del prezzo originario.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 39 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011), Vi comunico la mia intenzione di recedere dal contratto senza pagamento di penali e chiedo la restituzione di quanto già corrisposto. Vi invito a versare la somma con bonifico da effettuare sul c/c n. _____ (indicare le coordinate bancarie).

In attesa di riscontro, invioc.d. distinti saluti.

Luogo e data _____ Firma _____

Recesso dal contratto a seguito modifiche contrattuali significative

[Nome e
indirizzo del consumatore / indirizzo PEC]

Spett.le _____
[indirizzo della sede legale dell'organizzatore di viaggio / indirizzo PEC]

Spett.le
[indirizzo della sede legale dell'agenzia di viaggio venditrice]

⁵ Le comunicazioni inviate alla PEC dell'agenzia e dell'organizzatore dovranno essere spedite dall'indirizzo PEC del consumatore per avere lo stesso valore di una raccomandata A.R.

Raccomandata A.R./PEC ⁵

OGGETTO: pacchetto turistico sottoscritto presso l'Agenzia Viaggi - Cambiamenti significativi

Il sottoscritto, con contratto stipulato in data ____ n. (eventuali codici di riferimento), ha acquistato, presso l'agenzia Viaggi in oggetto, un pacchetto turistico per il periodo dal ____ al ____, comprendente un soggiorno in località ____ presso l'hotel ____.

In data ____ sono stato informato che sarebbero stati effettuati i seguenti cambiamenti significativi rispetto al programma di viaggio previsto:

- (descrivere i cambiamenti: ad es. data di partenza e/o di rientro, il mezzo di trasporto o la categoria dell'alloggio).

Ai sensi di quanto previsto dagli art. 40 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011), vi comunico la mia intenzione di recedere dal contratto senza pagamento di penali e chiedo la restituzione delle somme di denaro già corrisposte. Vi invito a versare la somma con bonifico da effettuare sul c/c n. ____ (indicare le coordinate bancarie).

In attesa di riscontro, invio distinti saluti.

Luogo e data

Firma _____

Comunicazione cessione contratto

[Nome e indirizzo del consumatore / indirizzo PEC]

Spett.le _____
[indirizzo della sede legale dell'organizzatore di viaggio / indirizzo PEC]

Spett.le _____
[indirizzo della sede legale dell'agenzia di viaggio venditrice]

Raccomandata A.R. / PEC⁵

OGGETTO: pacchetto turistico sottoscritto presso l'Agenzia Viaggi ____ - Cessione del contratto

Il sottoscritto, con contratto stipulato in data ____ n. (eventuali codici di riferimento), ha acquistato, presso l'agenzia Viaggi in oggetto, un pacchetto turistico per il periodo dal ____ al ____, comprendente un soggiorno in località ____ presso l'hotel ____.

Con la presente comunico, ai sensi dell'art. 38 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011), che è mia intenzione cedere il contratto sopra indicato al Sig. _____ (cognome e nome), residente in (indirizzo completo), nato a ____ il ____, che possiede tutti i requisiti per la fruizione del servizio.

In attesa di riscontro, invio distinti saluti.

Luogo e data

Firma _____

Reclamo per inadempimento

[Nome e
indirizzo del consumatore / indirizzo PEC]

Spett.le _____
[indirizzo della sede legale dell'organizzatore di viaggio / indirizzo PEC]

Spett.le _____
[indirizzo della sede legale dell'agenzia di viaggio venditrice]

Raccomandata A.R. / PEC⁵

OGGETTO: nome del consumatore / Tour Operator – Agenzia di Viaggi

Il sottoscritto, con contratto stipulato in data _____ n. _____ (eventuali codici di riferimento), ha acquistato, presso l'agenzia Viaggi in oggetto, un pacchetto turistico per il periodo dal _____ al _____, comprendente un soggiorno in località _____ presso l'hotel _____.
Nonostante quanto indicato espressamente nel Vs. opuscolo informativo, alla voce _____, e quanto pattuito nel contratto, il sottoscritto lamenta un vostro grave inadempimento delle obbligazioni assunte.

Infatti (descrivere puntualmente con tutti particolari i disservizi subiti):

- _____
- _____

I reclami inoltrati sul posto ai Vs. responsabili sono rimasti del tutto inascoltati.

Quel che però risulta più grave è il fatto che il Tour Operator, a fronte di queste gravi inadempienze, ha ommesso di predisporre delle soluzioni alternative sul posto, tali da rendere almeno parzialmente meno disagiata il proseguimento del soggiorno.

Per tali ragioni deve ritenersi il grave inadempimento di codesta Società, in aperta violazione della normativa in materia dei servizi turistici.

Con la presente, pertanto, ai sensi degli artt. 42 e 43 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011), Vi intimo formalmente di rimborsare la differenza tra il prezzo pagato dal sottoscritto e quanto effettivamente ricevuto, oltre alle spese aggiuntive ed impreviste da me sostenute, nonché risarcire l'ulteriore danno subito, per un importo totale di € _____ con avvertimento che, in caso di mancanza di positivo riscontro a quanto sopra, entro e non oltre giorni 15 dal ricevimento della presente, si provvederà ad agire avanti le più opportune sedi giudiziarie, con ulteriore aggravio di spese a Vs. carico.

In attesa di riscontro, invio distinti saluti.

Luogo e data

Firma _____