

2 luglio 2018 12:33

## I pacchetti viaggio

di [Rita Sabelli](#)

Il "Codice del turismo" (D.lgs.79/2011), entrato in vigore il 21/6/2011 ha, tra le altre cose, assorbito la normativa che regola i pacchetti viaggio abrogando la parte del codice del consumo che se ne occupava (articoli dall'82 al 100).

Il riferimento normativo per i "pacchetti viaggio" e' pertanto diventato il D.lgs.79/2011 aggiornato in ultimo dal D.lgs.62/2018 che ha recepito la Direttiva 2015/2302, con novità in vigore dal 1/7/2018. Le regole presenti in questa scheda sono aggiornate e si applicano quindi ai contratti stipulati a partire dal 1 Luglio 2018.

Indice scheda

[SOGGETTI COINVOLTI](#)

[IL PACCHETTO TURISTICO](#)

[PRIMA DI FIRMARE](#)

[IL CONTRATTO](#)

[L'ACCONTO](#)

[CEDERE IL PACCHETTO](#)

[VARIAZIONI DI PREZZO](#)

[VARIAZIONI CONTRATTUALI](#)

[RECESSO DEL VIAGGIATORE PRIMA DELLA PARTENZA](#)

[CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO](#)

[RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE](#)

[RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE](#)

[GARANZIE](#)

[SANZIONI](#)

[RECLAMI E CONTESTAZIONI](#)

[CONCILIAZIONE E \(eventuale\) CAUSA](#)

[PRESCRIZIONE DELLE AZIONI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

### **[SOGGETTI COINVOLTI](#)**

La nuova direttiva 2015/2302 recepita dal D.lgs. entrato in vigore a Luglio 2018 definisce in modo nuovo i soggetti coinvolti nell'acquisto di un pacchetto turistico:

- viaggiatore: chi intende stipulare o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso;
  - organizzatore: professionista che combina pacchetti e li vende od offre direttamente o unitamente ad altro professionista (es. tour operator)
  - venditore: diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore (es. agenzia viaggi).
- (ambedue rientrano nella categoria di "professionisti", persone fisiche o giuridiche, soggetti pubblici o privati che agiscono a scopi commerciali, contrapposti al viaggiatore/consumatore)

### **[IL PACCHETTO TURISTICO](#)**

I pacchetti viaggio combinano in un unico viaggio o vacanza due o più servizi turistici (trasporto, alloggio, noleggio auto, etc. vedi sotto) e possono essere:

- combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore, prima della conclusione di un contratto unico OPPURE
- conclusi con contratti diversi ma acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento oppure offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale ("tutto compreso") o con la denominazione di "pacchetto" o analoga.

### **Vi rientrano anche**

- i servizi turistici combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di

scegliere tra una selezione di diversi servizi;

- i servizi turistici acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica, dove i dati del viaggio sono trasmessi dal professionista del primo contratto agli altri entro 24 ore.

**Tra i servizi turistici, come già accennato, c'è** il trasporto dei passeggeri -via nave, aereo, treno- e l'alloggio (escluso quello residenziale o per corsi di lingua di lungo periodo), il noleggio di auto o altri veicoli a motore o di motocicli che richiedano patente A, e tutti gli altri servizi turistici che non abbiano carattere finanziario o assicurativo.

**Sono accessori (integrativi) altri servizi quali** il trasporto bagaglio nell'ambito del trasporto passeggeri, l'uso di parcheggi a pagamento in stazioni o aeroporti, il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o trasferimenti tra una struttura ricettiva e l'altra, l'organizzazione di attività sportive o di intrattenimento, la fornitura di pasti bevande, la pulizia dell'alloggio, la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni, l'accesso a strutture in loco (piscine, palestre, saune, spiagge, palestre, etc.). Tali servizi possono anche essere fatturati separatamente.

**Non vi rientrano:**

- pacchetti o servizi turistici collegati di durata inferiore a 24 ore, salvo che sia previsto un pernottamento.
- pacchetti o servizi turistici collegati la cui offerta o vendita è agevolata dalle associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, quando agiscono occasionalmente (non più di due volte l'anno), senza fini di lucro e soltanto per un gruppo limitato di viaggiatori senza offerta al pubblico.
- pacchetti o servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi concluso tra professionisti.

Sono servizi collegati due servizi acquistati ai fini dello stesso viaggio che non costituiscono pacchetto o disciplinati da contratti diversi, pagati distintamente o acquistati distintamente presso professionisti diversi.

**Non sono pacchetti turistici, inoltre:**

- una combinazione tra trasporto oppure alloggio oppure noleggio di veicoli e altri servizi, se questi ultimi non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati né rappresentano un elemento essenziale della combinazione.

**PRIMA DI FIRMARE**

Prima della conclusione del contratto l'organizzatore o il venditore devono fornire al viaggiatore determinate informazioni, che dal 1/7/2018 sono contenute in una modulistica uniforme a livello nazionale, diversa a seconda della modalità di sottoscrizione del contratto.

[Tutti i fac simile si trovano nell'allegato A del D.lgs. 79/2011 aggiornato con il D.lgs. 62/2018](#)

**Vanno inoltre fornite le seguenti informazioni:**

- la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se e' incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
- l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; - i pasti forniti;
- le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- la lingua in cui sono prestati i servizi;
- se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore; - la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le

eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

- le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore;
- le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- gli estremi della copertura assicurativa relativa alla protezione nei casi di insolvenza o fallimento.

### **Contratti per telefono**

Le informazioni precontrattuali, compreso il modulo standard già detto (Allegato A Parte II), devono essere fornite anche in caso di contratto stipulato per telefono.

### **Contratti con più professionisti**

Anche in questo caso devono essere fornite le informazioni precontrattuali e il modulo standard specificamente previsto (Allegato A parte III, vedi link sopra).

### **IL CONTRATTO**

Le informazioni precontrattuali formano parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo accordo esplicito tra i contraenti. Eventuali modifiche quindi vanno comunicate al viaggiatore PRIMA della conclusione del contratto, in modo chiaro ed evidente. Riguardo al prezzo del pacchetto, eventuali mancate informazioni riguardo imposte, diritti o altri costi aggiuntivi determina la possibilità per il viaggiatore di non pagarle.

I contratti devono essere redatti in linguaggio semplice e chiaro, leggibile. Se è stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti il viaggiatore ha diritto ad una copia cartacea; in caso di sottoscrizione fuori dai locali commerciali del venditore alla copia cartacea è sostituibile una copia su supporto durevole (pennetta, cd o altro).

#### Il contratto deve contenere tutte le informazioni precontrattuali (vedi sopra), nonché:

- 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 qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà per cause varie (esigenze sanitarie, rientro a causa di inadempimenti, etc.);
- il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso di insolvenza;
- il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e, se presente, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o comunque di un altro servizio che consenta al viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con l'organizzatore per chiedere assistenza o per rivolgere reclami relativi a difetti di conformità riscontrati;
- il fatto che il viaggiatore è tenuto a comunicare, senza ritardo, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ai sensi del codice civile artt. 1175 e 1375 (correttezza e buona fede relativa agli obblighi contrattuali);
- nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto col minore o il suo responsabile;
- informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Se esistente va indicato l'organismo da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online (Regolamento UE 524/2013);
- le informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto ad un altro viaggiatore.

In tempo utile prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore fornisce al viaggiatore anche le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e il termine ultimo per l'accettazione, nonché gli orari delle soste intermedie, delle coincidenti e dell'arrivo.

### L'ACCONTO

Le nuove norme in vigore dal 1/7/2018 prevedono semplicemente la possibilità, per l'organizzatore, di stabilire contrattualmente l'obbligo di pagare un acconto consistente in una percentuale del prezzo finale, senza stabilirne i limiti né precisare che può trattarsi di caparra.

Proprio in virtù del fatto che le norme precedenti prevedevano come limite il 25% del prezzo totale, e che comunque questa percentuale è quella di "uso" comune, può a nostro avviso ancora essere presa a riferimento.

### CEDERE IL PACCHETTO

Se non si può più partire è possibile un subentro di un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto. Il cliente originario deve comunicare per iscritto al tour operator (o all'agenzia di viaggi), entro e non oltre sette giorni prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario (quello che effettivamente parte).

Il cedente rimane obbligato nei confronti dell'organizzatore del viaggio. In pratica può essere obbligato a pagare se il cessionario non versa il saldo o altro. Attenzione alle eventuali condizioni poste per la cessione, come per esempio il pagamento di un costo che non può in ogni caso essere irragionevole o eccedere le spese effettivamente sostenute dall'organizzatore.

### VARIAZIONI DI PREZZO

#### **Aumenti**

Sono ammessi solo se contrattualmente previsti, e solo per motivi precisi e documentati (variazione nel costo dei trasporti in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia, variazione dei tassi di cambio, variazioni di diritti e tasse, etc.). L'aumento non può superare l'8% del prezzo originario, e non è applicabile nei 20 giorni che precedono la partenza.

In ogni caso va comunicato in modo chiaro e preciso su supporto durevole, con le giustificazioni.

Se viene imposto un aumento maggiore dell'8% il consumatore può non accettarlo e recedere dal contratto con rimborso di tutte le somme già versate da ricevere entro un termine ragionevole specificato dall'organizzatore. In caso di recesso gli può essere offerto un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza dover pagare maggiorazioni. In caso di non accettazione anche del pacchetto sostitutivo gli deve essere rimborsato il prezzo pagato entro 14 giorni.

E' sempre bene comunicare la non accettazione per iscritto, meglio se con raccomandata a/r o PEC.

#### **Diminuzioni**

Il contratto che prevede la possibilità di aumentare il prezzo per i motivi suddetti deve anche prevedere che gli stessi motivi possono portare ad una diminuzione dello stesso, indicando le modalità di diminuzione. Restano comunque a carico del viaggiatore, anche in caso di diminuzione, le spese amministrative e di gestione delle pratiche di rimborso.

*Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, art.39, così come modificato dal D.lgs. 62/2018*

### VARIAZIONI CONTRATTUALI

Come regola generale prima della partenza il tour operator, o l'agenzia di viaggi, non può variare le condizioni di viaggio a meno che non si sia riservato di farlo nel contratto e solo se si tratti di modifiche di scarsa importanza.

In ogni caso la variazione va comunicata al viaggiatore in modo chiaro e preciso per iscritto o con altro supporto durevole, e se le variazioni comportano la fruizione di un pacchetto di qualità inferiore il viaggiatore deve godere di un'adeguata riduzione del prezzo.

In ogni caso il viaggiatore ha la facoltà di non accettare le variazioni e conseguentemente recedere dal contratto senza pagare penali, comunicando per iscritto la sua intenzione entro un periodo ragionevole stabilito

dall'organizzatore. In caso di recesso gli può essere offerto un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza dover pagare maggiorazioni. In caso di non accettazione anche del pacchetto sostitutivo gli deve essere rimborsato il prezzo pagato entro 14 giorni.

Di tutto ciò il viaggiatore deve essere informato per iscritto.

*Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, art.40, così come modificato dal D.lgs. 62/2018*

### **RECESSO DEL VIAGGIATORE PRIMA DELLA PARTENZA**

Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualsiasi momento prima della partenza, con obbligo di rimborsare all'organizzatore le spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare l'organizzatore deve fornire motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.

Il contratto può già prevedere spese standard per il recesso, calcolate in base al momento di recesso rispetto alla partenza, valutando economicamente la possibile riallocazione del viaggio. Una sorta quindi di "penale" che tenga conto delle eventuali perdite economiche dell'organizzatore, e che quindi solitamente aumenta all'avvicinarsi della data di partenza.

Le suddette "spese di recesso" non sono dovute nel caso di recesso dovuto al verificarsi di circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, che abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto dei passeggeri a destinazione. In questi casi anzi il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati, senza indennizzi supplementari.

L'organizzatore rimborsa il viaggiatore di quanto pagato (tolte le suddette spese) senza ritardo e comunque entro 14 giorni dal recesso.

Frequentemente queste penali sono rimborsabili da specifici contratti di assicurazione offerti al consumatore al momento della prenotazione, soprattutto nei casi in cui l'annullamento sia dovuto ad un impedimento sopravvenuto e non legato alla volontà del viaggiatore né alla sua responsabilità (morte, malattia sua o di un parente, incidente, etc.). In questi casi, in presenza di una copertura assicurativa, è di solito agevole ottenere un rimborso del pagato (caparra compresa) decurtato di tasse e di eventuali franchigie previste dall'assicurazione stessa.

### **Recesso per ripensamento senza penali**

Questo tipo di recesso, il classico riservato ai consumatori per ripensamento, dal 1/7/2018 è riservato solo ai casi di contratti stipulati fuori dai locali commerciali del venditore, entro cinque giorni dalla conclusione del contratto o -se successiva- dalla data in cui il viaggiatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari. Ciò senza penali e senza dover fornire alcuna spiegazione.

Il diritto non è esercitabile in caso di offerte con prezzi sensibilmente più bassi di quelle correnti, a condizione che la variazione di prezzo sia documentata dall'organizzazione e l'esclusione del diritto sia conseguentemente evidenziato.

*Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, art.41, così come modificato dal D.lgs. 62/2018*

*Nota: la vecchia versione del codice del turismo prevedeva espressamente, all'art.32, l'applicazione del recesso previsto dal codice del consumo per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali o a distanza con possibilità per il professionista di comunicarne per iscritto l'esclusione.*

*Dopo il 1/7/2018 si può considerare valida la generale esclusione del diritto di recesso prevista dal Codice del consumo all'art.59 per questo tipo di contratti, con eccezione costituita da quanto previsto dall'art.41 per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali.*

### **CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO**

Se il viaggio viene annullato dal tour operator prima della partenza per qualsiasi motivo il consumatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati senza ritardo e comunque entro 14 giorni dall'annullamento.

Se il viaggio è stato annullato per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, e il consumatore è stato debitamente informato in forma scritta entro il termine fissato dal contratto (\*), oppure se il viaggio è stato annullato per cause di forza maggiore (\*\*), inevitabili e straordinarie, si applicano le stesse opzioni di cui sopra ma non è possibile chiedere il rimborso del danno.

(\*) Termine che comunque, dal 1/7/2018, deve essere almeno di

- 20 giorni prima della partenza in caso di viaggi che durano più di sei giorni;
- 7 giorni prima della partenza in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni;
- 48 ore prima della partenza in caso di viaggi che durano meno di due giorni.

(\*\*) in questo caso la comunicazione al viaggiatore deve avvenire tempestivamente, senza ritardo, e comunque prima della partenza.

Nel casi suddetti si annullano anche tutti gli eventuali contratti collegati stipulati con terzi (es.un finanziamento).

Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, art.41, così come modificato dal D.lgs. 62/2018

## **RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE**

L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici compresi nel pacchetto, indipendentemente da chi sia il prestatore diretto degli stessi. Il viaggiatore deve contestare tempestivamente le difformità rispetto al contratto, anche semmai tramite il venditore, e l'organizzatore da parte sua deve porre rimedio tempestivamente a meno che ciò non risulti impossibile o eccessivamente oneroso.

Se l'organizzatore non pone rimedio entro il termine -ragionevole- dettato dal viaggiatore, quest'ultimo può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese sostenute, documentate. Se c'è un rifiuto dell'organizzatore o se fosse necessario ovviare immediatamente al difetto non occorre che il viaggiatore detti un termine per adempiere.

Si raccomanda, visto tutto quanto sopra, di contestare sempre per iscritto e quando possibile dettare un termine per adempiere. Si veda a tal proposito la sezione "Reclami e contestazioni".

### **Soluzioni alternative**

L'organizzatore deve offrire, senza supplementi di prezzo, soluzioni alternative nel caso in cui non gli fosse possibile fornire, per circostanze sopravvenute a lui non imputabili, una parte sostanziale -per valore o quantità- dei servizi turistici pattuiti. La soluzione alternativa deve essere di qualità equivalente o superiore a quelle contrattuali, affinché il viaggio possa continuare, anche riguardo al rientro del viaggiatore.

Se le soluzioni proposte fosse di qualità inferiore a quella del pacchetto va concessa al viaggiatore una riduzione del prezzo.

Le soluzioni alternative possono essere rifiutate se non comparabili con quanto previsto dal pacchetto o se la riduzione del prezzo concessa fosse inadeguata.

Al viaggiatore che rifiuta, o al quale non vengono proposte soluzioni alternative, è dovuta una riduzione di prezzo.

### **Inadempimento grave e risoluzione del contratto**

Il contratto potrebbe anche risolversi se l'inadempimento fosse grave e se dietro intimazione di rimediare entro un termine l'organizzatore non avesse posto rimedio. In questo caso il viaggiatore deve minacciare la risoluzione immediata oppure chiedere una riduzione del prezzo. E' sempre possibile inoltre chiedere il risarcimento del danno. E' assolutamente opportuno in questi casi contestare per iscritto, con raccomandata a/r o pec.

In caso di risoluzione il viaggiatore deve essere messo in grado di rientrare senza costi ulteriori, oppure, se impossibile, deve poter alloggiare a spese dell'organizzatore in strutture di categoria equivalente a quanto previsto dal contratto, per un periodo comunque non superiore a tre notti.

Per certe categorie di viaggiatori questa soluzione alternativa -alloggio- non è applicabile (persone con mobilità ridotta, donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati, persone bisognose di assistenza specifica), purché l'organizzatore sia stato avvisato delle loro particolari esigenze prima dell'inizio del viaggio.

### **Note:**

- non è facile stabilire quando un inadempimento sia considerabile grave: in termini molto generali lo è nei casi in cui impedisca la realizzabilità dell'intento perseguito dalle parti, quindi, nel caso, la fruizione del viaggio concordato. In casi estremi occorre la valutazione di un giudice, e quindi l'impostazione di una causa.

- l'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare le proprie responsabilità se il fornitore del servizio di trasporto non può far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa UE.

Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, art.42, così come modificato dal D.lgs. 62/2018

### **Riduzione del prezzo e risarcimento del danno**

Per il periodo durante il quale c'è stato difetto o inadempimento il viaggiatore ha diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo e un adeguato risarcimento del danno subito di conseguenza.

Il risarcimento del danno non è dovuto se l'organizzatore dimostra che la non conformità del pacchetto è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici ed è dovuta ad avvenimenti imprevedibili o inevitabili, straordinari.

Il contratto può prevedere la limitazione al risarcimento -non per i danni alla persona o quelli causati per colpa purché la stessa sia superiore al triplo del prezzo totale del pacchetto. Sono salvi i diritti dei viaggiatori previsti dai regolamenti europei relativi al trasporto via aereo, nave, treno, autobus (regolamenti 261/2004, 1371/2007, 392/2009, 1177/2010, 181/2011), fermo restando che i rispettivi risarcimenti sono detratti gli uni dagli altri.

### **Risarcimento del danno da vacanza rovinata**

Se l'inadempimento delle prestazioni è grave, il viaggiatore può chiedere all'organizzazione o al venditore -oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto- un risarcimento del danno correlato "al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta".

E' questo il concetto di "vacanza rovinata" già contemplato dalla precedente versione del Codice del Turismo e da molta giurisprudenza. Si veda per approfondimenti il nostro articolo [Il danno da vacanza rovinata](#)

Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, art.46, così come modificato dal D.lgs. 62/2018

### **RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE**

Il venditore è responsabile del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente da chi rende effettivamente la prestazione (venditore, ausiliari o preposti, terzi).

C'è responsabilità anche per gli errori dovuti a difetti tecnici del sistema di prenotazione o comunque connessi durante il processo di prenotazione (se la prenotazione rientra negli accordi delle sue prestazioni).

Non c'è ovviamente per errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovute a circostanze inevitabili e straordinarie.

Il venditore deve informare il viaggiatore che agisce in qualità di venditore, anche semplicemente consegnando il modulo informativo previsto dalla legge (Allegato A parte II e III) e fornendo informazioni sull'organizzatore.

Se omette di fornire il modulo al viaggiatore può da questi essere considerato come organizzatore; è comunque sottoposto agli obblighi a carico dell'organizzatore in merito all'esecuzione del contratto e alle coperture assicurative nel caso in cui quest'ultimo sia stabilito fuori dello Spazio economico europeo.

Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, artt.50/51/51bis/51ter/51quater, introdotti D.lgs. 62/2018

### **GARANZIE**

#### **Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore**

La legge prevede espressamente che il viaggiatore possa inviare messaggi, richieste, reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato (agenzia di viaggio). Questo, a propria volta, deve inoltrare tempestivamente quanto ricevuto all'organizzatore.

Ai fini del conteggio dei termini di prescrizione vale la data in cui il viaggiatore si è rivolto al venditore.

#### **Obbligo di assistenza**

L'organizzatore è obbligato per legge a prestare al viaggiatore adeguata assistenza senza ritardo in tutte le circostanze dove questi si trovi in difficoltà, anche fornendo le opportune informazioni riguardo i servizi sanitari, le autorità locali, e l'assistenza consolare, aiutandolo anche semmai a trovare servizi turistici alternativi.

Per l'assistenza può essere chiesto il pagamento di un costo ragionevole se il problema è causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, in ogni caso nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

#### **Protezioni assicurative obbligatorie**

##### Responsabilità civile (danni alla persona o alle cose)

Al fine di poter far fronte al risarcimento dei vari danni l'organizzatore e venditore stabiliti sul territorio nazionale devono essere coperti da assicurazione.

### Insolvenza e fallimento

L'assicurazione è obbligatoria anche per "coprire" i casi di insolvenza o fallimento in modo che i viaggiatori possano essere rimborsati del prezzo di acquisto del pacchetto, rientrare immediatamente (se nel pacchetto è previsto il servizio di trasporto) e se necessario fruire gratuitamente di vitto e alloggio prima del rientro. I viaggiatori devono poter beneficiare della protezione in caso di insolvenza o fallimento indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto. Come per gli altri casi di risarcimento anche in questo è possibile offrire al viaggiatore la continuazione del pacchetto (artt.40-42). Questa copertura assicurativa è obbligatoria anche relativamente ai servizi turistici collegati con la specifica al viaggiatore delle relative informazioni aggiungendo che comunque non si applicano i diritti relativi ai pacchetti viaggio.

L'organo italiano preposto al controllo di questi obblighi – il Ministero dei beni culturali e del turismo Direzione generale Turismo – renderà disponibile una piattaforma online pubblica con i dati di organizzatori e venditori che si conformano all'obbligo di protezione. QUI il sito ufficiale (<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/index.html#&panel1-1>)

*Fonte: Codice del turismo, Allegato 1, artt.47/48/49, introdotti D.lgs. 62/2018*

*Nota: Questa disposizione non è una novità. L'obbligo di polizze a copertura di insolvenze e fallimenti era già stata prevista dalla Legge 115/2015 (art.9) che ha anche abrogato a decorrere dal 1/7/2016 il fondo di garanzia statale a suo tempo istituito allo stesso scopo.*

### SANZIONI

Organizzatori e venditori sono punibili con sanzioni di importi diversi a seconda del tipo di violazione, da 1.000 a 20.000 euro, aumentate di un terzo o del doppio in caso di reiterazione. In certi casi può scattare anche la sanzione accessoria della sospensione dell'attività del professionista per periodi variabili da 15gg a tre mesi, con cessazione in caso di reiterazione.

L'autorità italiana preposta all'accertamento delle violazioni è il Garante della concorrenza e del mercato, AGCM, a cui qualsiasi soggetto interessato può fare segnalazioni. (<http://www.agcm.it/>) Almeno sulla carta le entrate relative alle suddette sanzioni dovrebbero affluire in un apposito conto del bilancio dello Stato per essere destinate a "iniziative a vantaggio dei viaggiatori".

Quanto sopra oltre a eventuali responsabilità penali (reati), illeciti amministrativi o pratiche commerciali scorrette denunciabili e/o segnalabili alle rispettive autorità.

### RECLAMI E CONTESTAZIONI

In termini generali i reclami e le contestazioni vanno inoltrate alla controparte contrattuale che è responsabile del contratto stesso.

Come già detto l'organizzatore (tour operator) è responsabile riguardo a tutti i servizi turistici del pacchetto, anche quelli non direttamente gestiti da lui. Quindi qualsiasi inadempimento o problema legato per esempio al viaggio, al soggiorno, alle escursioni, gli vanno contestati per iscritto nelle modalità e tempi previsti dal contratto.

Anche il venditore (agenzia viaggi) ha le sue specifiche responsabilità già viste e può essere considerato il tramite per reclami e contestazioni.

Tutte le specifiche responsabilità sono state descritte nelle sezioni precedenti e in questo i contratti sono la fonte primaria di informazione.

E' sempre bene inviare i reclami e le contestazioni per iscritto, con raccomandata a/r o pec (posta elettronica certificata). QUI una nostra modulistica ([http://sostonline.aduc.it/modulo/viaggi+organizzati+richiesta+rimborso+danni\\_14086.php](http://sostonline.aduc.it/modulo/viaggi+organizzati+richiesta+rimborso+danni_14086.php)) che potrebbe essere utile.

### CONCILIAZIONE E (eventuale) CAUSA

Nel caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo descritto nella sezione precedente, il passo successivo possibile e' il tentativo di conciliazione, fattibile davanti al giudice di pace o presso uno degli organismi iscritti nell'elenco dei mediatori tenuto presso il Ministero della Giustizia, tra i quali le camere di commercio, ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. 28/2010.

E' possibile anche attivare forme di conciliazione dette "paritetiche", frutto di accordi tra tour operator e alcune associazioni di consumatori (attenzione però, in questi casi, alle condizioni poste dagli accordi stessi).

Ricordiamo in proposito che in questo ambito il tentativo di conciliazione NON e' obbligatorio a meno che il contratto non lo preveda espressamente, con una clausola -controfirmata dal turista/consumatore- che potrebbe eventualmente indicare anche l'organismo a cui rivolgersi.

In mancanza di una clausola del genere, la persona che intende procedere dopo un reclamo rimasto inascoltato o insoddisfatto puo' scegliere se tentare comunque la conciliazione o andare direttamente in causa, dal giudice di pace se il valore della contesa non supera i 5000 euro.

Sono disponibili anche le conciliazioni ADR alle quali il contratto potrebbe far riferimento citando il professionista a cui rivolgersi.

Qui informazioni sulla mediazione civile

([http://sostonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria\\_18877.php](http://sostonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria_18877.php)) (non obbligatoria in questo ambito)

[Qui informazioni sulle ADR](#)

### **PRESCRIZIONE DELLE AZIONI**

I diritti alla riduzione del prezzo o al risarcimento del danno si prescrivono in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza. Per i danni alla persona la prescrizione è di tre anni dal rientro, così come per i danni da "vacanza rovinata".

### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Codice del turismo, d.lgs.79/2011 ([http://sostonline.aduc.it/normativa/lgs+79+2011+codice+turismo\\_19208.php](http://sostonline.aduc.it/normativa/lgs+79+2011+codice+turismo_19208.php))

Allegato1, Titolo VI, artt.32 e segg modificato da

- D.lgs. 62/2018 di recepimento della Direttiva UE 2015/2302

- Codice del consumo, d.lgs.206/2005 (parte della disciplina dei contratti stipulati a distanza e fuori dai locali commerciali escluso il diritto di recesso). Si veda in particolare l'art.47 comma 1 lettera g)

*(versione precedente della scheda: 23/7/2008 con ultimo aggiornamento 11/7/2016)*