

I CONTRATTI DI VIAGGIO

L'attività turistica, con il suo continuo incremento, ha indotto legislatore comunitario, e poi nazionale, ad intervenire con un'azione armonizzatrice e di controllo, al fine di **estendere anche al settore turistico l'applicazione dei principi volti a tutelare il consumatore e controllare le imprese operanti sul mercato interno**. Sempre più frequentemente il turista sceglie il contratto che ha per oggetto la compravendita di un pacchetto di **"viaggio tutto compreso"**, perché si tratta di uno strumento che soddisfa un gran numero di richieste del turismo di massa, attraverso l'offerta di più servizi dietro il pagamento di un prezzo forfetario.

La direttiva 90/314/CEE, relativa ai rapporti intercorrenti tra l'organizzatore di viaggi ed il turista, è basata sul principio dell'informazione nella fase di conclusione del contratto di viaggio. Principio generale e predominante è che: la descrizione del servizio "tutto compreso" fornita al consumatore non deve contenere alcuna indicazione ingannevole e deve essere redatta in maniera chiara e comprensibile.

Alla direttiva è stata data attuazione nell'ordinamento italiano mediante il **D.Lgs 111/95**, attualmente recepito nel **Codice del Consumo** agli artt. Da 82 a 100 sui Servizi Turistici .

Si deve ricordare anche la **Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles** il 23.04.1970 e ratificata dal legislatore nazionale attraverso la L. 1084/77, tuttora vigente.

I pacchetti turistici

Ai sensi dell'art. 84 del Codice del Consumo, **i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"** risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle ventiquattro ore, ovvero comprendente almeno una notte: **trasporto, alloggio, servizi turistici non meramente accessori al trasporto o all'alloggio come itinerari, visite, escursioni**.

Organizzatore del viaggio o tour operator, ai sensi della normativa, è colui che organizza il trasporto e tutti i servizi ad esso connessi, fissandone il prezzo globale. Il venditore (l'agenzia di viaggio), invece, è colui che vende o procura, attraverso un'attività di mediazione, i pacchetti turistici; **sia l'organizzatore che il venditore assumono obblighi e responsabilità nei confronti del consumatore**.

L'obbligo di correttezza nel rapporto inizia dalla creazione di un **opuscolo informativo completo, che descrive il pacchetto ed i servizi inclusi dettagliatamente** (la normativa riporta esplicitamente il contenuto obbligatorio minimo del contratto), **e che vincola l'organizzatore ed il venditore al rispetto delle condizioni in esso contenute, come parte integrante del contratto di viaggio**. Sono eccettuate quelle modifiche che vengono successivamente apportate con l'accordo di entrambe le parti: al riguardo è bene pretendere che tali **variazioni siano redatte in forma scritta**, altrimenti in caso di contestazione diventa molto difficile provarle.

Il contratto di vendita dei pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi; una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore, deve essere rilasciata al consumatore.

La modifica del contratto da parte dell'organizzatore e la revisione del prezzo

Modificare il contratto significa apportare delle **variazioni ai diritti-doveri delle parti**, overosia al contenuto concreto della vacanza: prima della partenza l'organizzatore o il venditore, che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne da immediato **avviso scritto al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue**. A fronte di tali modifiche l'acquirente che non le accetti può: **usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo; usufruire di un altro viaggio di qualità inferiore con restituzione della differenza di prezzo; chiedere il recesso dal contratto ed ottenere, entro 7 giorni lavorativi dal momento dell'annullamento, il rimborso della somma già corrisposta**. In tutti questi casi il consumatore ha diritto di essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del viaggio, salvo che: la cancellazione del pacchetto sia derivata dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto; il consumatore sia stato informato per iscritto almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza; si sia verificata una causa di forza maggiore. **Il consumatore deve in ogni caso comunicare la propria scelta entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di modifica delle condizioni contrattuali.**

Per quanto concerne la **revisione del prezzo, in linea di principio non può essere modificato** a meno che ciò non sia

espressamente previsto nel contratto o sia la conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelli di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato, deve comunque essere adeguatamente documentato dal venditore. L'aumento del prezzo **non può essere superiore al 10% del prezzo originario, pena la facoltà per il consumatore di recedere dal contratto ottenendo il rimborso delle somme già versate. È utile sapere che: il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza.**

Il recesso dell'acquirente

La disciplina dei pacchetti turistici **non prevede espressamente un diritto di ripensamento, né un dettagliato regime riguardante la disdetta della prenotazione:** è perciò importante leggere con attenzione quanto stabilito nel singolo contratto.

Se il consumatore recede dal contratto senza giusti motivi il venditore trattiene la somma ricevuta al momento della prenotazione, somma che può variare in funzione della prossimità e comunque deve essere definita a priori nel contratto **E sempre opportuno stipulare un'assicurazione che copra il rischio di un eventuale recesso:** servirà a risarcire tutte le richieste di danni e penalità connesse alla mancata partenza. Verificare, però, con estrema attenzione le condizioni, poiché alcune assicurazioni non rimborsano qualora il recesso giunga meno di una settimana prima della data fissata per la partenza.

Se il consumatore intende recedere dal contratto per un fatto a lui non imputabile, per esempio il grave inadempimento dell'organizzatore, si parla allora di recesso giustificato, cui consegue il diritto al rimborso dell'intera somma versata.

La contestazione di inadempimenti e difformità

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, quale per esempio una **difformità rispetto a quanto legittimamente ci si aspettava e che era espressamente previsto, deve essere contestata senza ritardo** affinché l'organizzatore vi **ponga tempestivamente rimedio.**

A tal riguardo, è necessario **informare subito il rappresentante del tour operator o l'accompagnatore** che di solito assiste e segue le persone che hanno scelto il pacchetto turistico.

Se la situazione non si risolve, **il consumatore può sporgere reclamo, per chiedere ed ottenere il ristoro dei danni subiti, oltre la restituzione dell'eventuale differenza di prezzo, inviando una raccomandata a/r all'organizzatore o venditore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro** presso la località di partenza, spiegando i disagi e le mancanze riscontrate nel corso del viaggio.

È importante riuscire a **documentare, anche con foto,** gli inadempimenti e le difformità.

È utile sapere che: se il venditore o l'organizzatore **falliscono o divengono insolventi** per ottenere il rimborso ci si può rivolgere, entro tre mesi dalla data prevista per la conclusione del contratto, al **Fondo Nazionale di Garanzia istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri** per consentire, in tali evenienze, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio di turisti che, avendo acquistato il pacchetto di viaggio in Italia, siano stati lasciati senza alcuna assistenza in un paese straniero dal tour operator che non può o si rifiuta di far completare il viaggio. Ha, inoltre, lo scopo di fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Il Centro Europeo Consumatori informa i cittadini sulle normative europee e nazionali, sui diritti che esse stabiliscono e sul modo per farli valere.