

## L'ECCEZIONE CHE NON CONFERMA LA REGOLA: Acquisto dei biglietti aerei online.

Un click e il volo è prenotato. Ma cosa succede se il giorno dopo ci ripensiamo o il nostro capo ci nega le ferie? Forse non tutti sanno che l'acquisto online di un biglietto aereo, anche se rappresenta una vendita a distanza, non è soggetto al diritto di recesso ovvero alla possibilità di risolvere il contratto senza fornire motivazioni e senza essere soggetto al pagamento di penali. L'art. 52 del Codice del Consumo, infatti, fatte salve alcune eccezioni, riconosce ai consumatori che acquistano beni e servizi a distanza o fuori dai locali commerciali il diritto di recesso dal contratto nel caso di un loro successivo ripensamento purché manifestino tale volontà al venditore entro quattordici giorni dalla consegna, se si acquistano prodotti, o dalla conclusione del contratto se si acquistano servizi. Tuttavia non a tutti gli acquisti effettuati a distanza questa regola è applicabile e l'acquisto dei biglietti aerei attraverso i siti web delle compagnie aeree o delle innumerevoli agenzie online rientrano nelle eccezioni. Il Codice del Consumo, recentemente modificato dal D.lgs. 21/2014 che ha recepito la Direttiva 2011/83/UE, all'art. 59, individua alcune tipologie di contratto per cui non è possibile esercitare il diritto di recesso tra cui i contratti di fornitura di servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici ed i contratti di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata con l'accordo espresso del consumatore. Va da sé che il diritto di recesso è escluso ogni volta che l'acquisto dei biglietti aerei online rientri nell'ambito di servizi riguardanti le attività del tempo libero, come le vacanze così come viene escluso quando i biglietti vengono acquistati poche ore prima della partenza perché l'esecuzione della prestazione del servizio acquistato inizia nel momento stesso dell'acquisto per la necessità di coordinare un'attività complessa in un periodo così breve che risulterebbe incompatibile con il termine di ripensamento medesimo. E che il diritto di recesso non sia applicabile all'acquisto online di biglietti aerei trova conferma anche nell'art. 47 del Codice del Consumo a norma del quale sono esclusi dalla disposizioni relative ai contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali i contratti di trasporto passeggeri. Ne consegue che il consumatore che acquista un biglietto aereo online, salvo che le condizioni contrattuali non dispongono diversamente, non potrà esercitare il diritto di recesso e, qualora sia costretto a rinunciare al viaggio, verrà rimborsato delle sole tasse aeroportuali sempre che non si sia già effettuato il check in. È utile sapere che il prezzo finale del biglietto aereo si compone, infatti, di diverse componenti quali la tariffa aerea, le tasse, i diritti aeroportuali ed altri diritti, tasse o supplementi connessi, ad esempio, alla sicurezza e ai carburanti identificate da determinati codici. Le voci rimborsabili sono l'addizionale comunale e ministeriale (HB), la tariffa ministeriale rivolta ai controlli di sicurezza sul bagaglio nella stiva (EX), la tassa legata al diritto d'imbarco del passeggero (IT), l'integrazione prevista per il controllo di sicurezza sui passeggeri e sui loro bagagli a mano (VT) e l'Iva al 10% su tutte le precedenti (FN). Per maggiori informazioni scarica il leaflet "**Le voci di costo del biglietto aereo**" disponibili sul nostro sito: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it).

## ANTITRUST E CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA INSIEME PER COMBATTERE LE DISCRIMINAZIONI

Con l'entrata in vigore delle legge sulle "*Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea* (Legge Europea 2013-bis del 30.10.2014) al Centro Europeo Consumatori Italia e all'Antitrust viene affidato il delicato compito di assicurare il rispetto del divieto di discriminazione basato sulla nazionalità o la residenza fissato dalla direttiva 2006/123/CE (cosiddetta "Bolkestein") relativa ai servizi nel mercato interno.

La Direttiva, recepita in Italia dal decreto legislativo n. 59/2010, è stata adottata per dare un contributo decisivo al processo di liberalizzazione e semplificazione del mercato dei servizi segnando un notevole passo avanti verso la concreta creazione di un mercato interno dei servizi dove consumatori ed imprese possano realmente beneficiare delle opportunità che un mercato integrato offre, soprattutto in termini di crescita economica e creazione di posti di lavoro. Con le nuove norme prestatori e destinatari dei servizi possono facilmente beneficiare della libertà di stabilimento e della libera prestazione di servizi transfrontalieri. Agli Stati membri il compito di semplificare le

procedure e le formalità che si è tenuti ad osservare per lo stabilimento di una impresa nel proprio come in un altro stato europeo, anche attraverso l'istituzione di sportelli (Sportelli Unici per le attività produttive) presso cui è possibile ottenere informazioni ed assistenza per il completamento delle procedure necessarie ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)). Ed è sempre compito degli Stati Membri rimuovere gli ostacoli per i destinatari che desiderano utilizzare i servizi di fornitori stabiliti in altri stati europei ed eliminare le condizioni discriminatorie fondate sulla nazionalità o sul luogo di residenza.

Oggi, i destinatari dei servizi, ed in particolare i consumatori, incontrano difficoltà quando intendono acquistare servizi offerti da un prestatore di un altro Stato membro. Restrizioni al limite delle discriminazioni si verificano in varie situazioni, non solo quando il servizio viene erogato a distanza ma anche quando è il destinatario che si reca in un altro Stato Membro per ricevere un servizio. L'art. 19 della Direttiva vieta l'imposizione, da parte degli Stati membri e dei prestatori di servizi, di requisiti che possano discriminare i destinatari dei servizi in base al luogo di residenza o alla nazionalità come, ad esempio, prezzi più alti per l'ingresso a parchi o musei o l'obbligo di fornire specifici documenti per l'utilizzazione di un determinato servizio.

Con l'art. 6 della legge Europea al Centro Europeo Consumatori Italia è affidato il compito di ricevere le segnalazioni di eventuali condizioni generali di accesso al servizio discriminatorie da parte di consumatori e microimprese e di contattare il prestatore del servizio per facilitare la comunicazione e richiedere l'eliminazione della condizione discriminatoria. E se l'intervento del Centro, che gestirà il reclamo in collaborazione con gli altri Centri della rete europea ECC- Net, non consentirà il rispetto del divieto, si potrà ricorrere alla tutela amministrativa sottoponendo la pratica discriminatoria al vaglio all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Entro 120 giorni dalla data di entrata in vigore della Legge europea 2013 bis l'Autorità dovrà adottare un regolamento per disciplinare la procedura di segnalazione delle pratiche discriminatorie e di gestione del reclamo: una nuova sfida per il nostro Centro che da quasi un decennio aiuta i consumatori che acquistano beni e servizi in Europa informandoli sui loro ed assistendoli in caso di problemi.



[Invia una richiesta](#)



[Cancellati](#)

**Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia**

Roma - Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 (+39) 06 44238090 email: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

Bolzano - Via Brennero, 3 - 39100 (+39) 0471 980930 email: [bolzano@ecc-net.it](mailto:bolzano@ecc-net.it)

