

I contratti di vendita di pacchetti turistici sono stati oggetto di regolamentazione normativa, per la prima volta, ad opera del d. lgs n. 111/1995 adottato in attuazione di direttiva comunitaria, oggi abrogato dal d. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) che ne riscrive la disciplina agli artt. 82 e ss.

La normativa ha ad oggetto i pacchetti turistici relativi a viaggi, vacanze e circuiti c.d. tutto compreso e, cioè, comprendenti almeno due elementi tra trasporto, alloggio ed altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (ad esempio, visita guidata, mentre ristorazione è un servizio accessorio all'alloggio), venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore oppure comprendenti almeno una notte. I contraenti sono l'organizzatore (generalmente *tour operator*) o il venditore del pacchetto turistico (agenzia di viaggi) ed il consumatore ovvero l'acquirente del pacchetto o un suo cessionario (cioè, colui al quale ha venduto-ceduto il “viaggio” in caso di impossibilità dell'acquirente di partire).

È vietato fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo attraverso cui le informazioni vengono fornite (mass-media, opuscoli ecc...). Il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta e deve contenere una serie di elementi predeterminati quali l'itinerario, la durata, le modalità e termini del pagamento, gli estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute col viaggiatore, nonché, se previsto, tutte le informazioni relative alle caratteristiche, ubicazione e categoria turistica dell'albergo, compresi i pasti forniti.

In caso di eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, qualora esse si rendano necessarie prima della partenza, devono essere comunicate per iscritto al consumatore, il quale, ove non accetti la proposta di modifica, può recedere senza pagamento di alcuna penale; qualora, invece, dopo la partenza una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'organizzatore deve predisporre “adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del consumatore” oppure dovrà rimborsare il consumatore “nei limiti della

differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno”.

In caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico l'organizzatore ed il venditore, secondo le rispettive responsabilità, devono risarcire il danno causato, salvo che non provino – con una formulazione analoga all'art. 1218 c.c.- l'esistenza di una causa a loro non imputabile. Tuttavia è previsto un breve termine di decadenza, il consumatore deve, cioè, contestare ogni difetto o mancanza nell'esecuzione del pacchetto di viaggio, a mezzo lettera raccomandata, con avviso di ricevimento, entro dieci giorni lavorativi dalla data del rientro nel luogo di partenza. In caso di danni alla persona il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni sempre dal rientro dal viaggio nel luogo di partenza, salvo i diritti derivanti dall'esecuzione del contratto di trasporto, per il quale il termine è di 12 o di 18 mesi a seconda se il trasporto abbia inizio e termine in Europa o meno, mentre per danni diversi da quelli alla persona il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno. La responsabilità per danni diversi da quelli alla persona, è, certamente, la parte più innovativa della disciplina. In caso di mal funzionamenti nell'organizzazione del viaggio, infatti, è naturalmente risarcibile il danno patrimoniale sofferto dal viaggiatore, oltre al rimborso della differenza tra le prestazioni pattuite e quelle effettivamente godute dal consumatore, così come il danno biologico che incide sull'integrità psico-fisica del viaggiatore. La novità legislativa è costituita dalla positivizzazione del danno di natura non patrimoniale (nei suoi molteplici aspetti di morale, esistenziale o da stress) nell'ambito, però, di una responsabilità che nel codice del consumo ha matrice contrattuale, per cui dovranno essere il venditore o l'organizzatore a dimostrare che l'inadempimento non è dipeso dalla loro colpa.

La rilevanza del danno da vacanza rovinata, ovvero quel danno di carattere non patrimoniale contrattuale sofferto dal viaggiatore a causa del mancato godimento delle utilità promesse dall'organizzatore del viaggio e, quindi, dell'inadempimento del contratto di viaggio tutto compreso era stata per la prima volta, espressamente, affermata dalla sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee (in causa C-168/00) del 12 marzo 2002.

Le parti contrattuali possono stabilire limitazioni al risarcimento di questo tipo di

danno, ferma restando, in ogni caso, l'applicazione della disciplina relativa alle clausole vessatorie.

È, infine, prevista l'istituzione di un Fondo Nazionale di garanzia allo scopo di consentire in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore in caso di viaggio all'estero, nonché per fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato da Paesi extracomunitari.

□ **Avv. L. Delfino**