

9 febbraio 2018 17:59

## **ITALIA: Pacchetti turistici. Nuove norme: decreto legge del governo**

Sul filo di lana, arriva il testo del decreto legge che dovrà recepire in Italia la direttiva europea sui pacchetti turistici. Il Consiglio dei ministri, nella seduta di ieri, ha effettuato l'esame preliminare del documento cui spetterà il compito di attuare nella legislazione italiana le disposizioni di Bruxelles.

### **I contenuti del testo**

Il comunicato stampa diffuso dalla Presidenza del Consiglio dei ministri al termine della seduta ripercorre le principali modifiche del testo. Che, in sostanza, segue le stringenti indicazioni contenute nell'ormai famosa direttiva Ue 2015/2302.

Primo punto fondamentale, nella legge si elimina il riferimento ai contratti conclusi in Italia. Questo significa che la normativa sui pacchetti turistici riguarda ora un ventaglio più ampio di prodotti.

Rientrano nella definizione, inoltre, i contratti online, i pacchetti su misura e i pacchetti dinamici. In sostanza, come riporta la nota, "sono 'pacchetti turistici' le combinazioni di almeno due tipi di servizi turistici di trasporto, alloggio, noleggio veicoli o altro servizio turistico ai fini dello stesso viaggio se combinati da un unico professionista, ovvero, anche se siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, siano acquistati presso un unico punto vendita, oppure offerti ad un prezzo forfettario, ovvero pubblicizzati sotto denominazione di 'pacchetto' o denominazione analoga oppure, infine, combinati entro 24 ore dalla conclusione di un primo contratto, anche con processi collegati di prenotazione on-line".

Non sottostanno alle regole per i pacchetti, invece, "le combinazioni in cui i servizi turistici diversi dal trasporto, alloggio e noleggio veicoli siano di scarsa rilevanza (non rappresentino almeno il 25% del valore della combinazione)".

### **Il modulo informativo**

Una particolare attenzione viene dedicata alle informazioni da fornire al viaggiatore prima della conclusione del contratto. L'organizzatore e il venditore, infatti, devono fornire al cliente, oltre a quello che viene definito "un modulo informativo standard", anche una serie di dati aggiuntivi come la lingua in cui sono prestati i servizi oppure se il viaggio sia idoneo a persone con mobilità ridotta. Una scelta che va nella direzione della tutela dei diritti del consumatore, ovvero lo spirito con cui l'Ue ha stilato la direttiva.

Sempre per quanto riguarda i diritti dei viaggiatori, il testo introduce una nuova soglia per l'incremento del prezzo del pacchetto: il tetto del 10% per i rincari, attualmente in vigore, viene abbassato all'8%. Oltre questa soglia, scatta il diritto per il passeggeri di recedere senza penali.

### **Le responsabilità di tour operator e agenzie di viaggi**

Tra i punti che più avevano fatto discutere negli scorsi mesi c'è la questione delle responsabilità. Il testo prevede infatti una "intensificazione della responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto". In questo caso, infatti, viene garantita al cliente una riduzione sul prezzo, oltre ad eventuali risarcimenti o alla possibilità di recedere dal contratto. E la nota della Presidenza aggiunge: "Viene, peraltro, prevista la possibilità per il viaggiatore stesso di porre rimedio al difetto di conformità". Inoltre vengono allungati i tempi di prescrizione: 3 anni (invece di 2) per i danni alla persona e 2 (invece di 1) per gli altri.

Per quanto riguarda la responsabilità dell'agenzia di viaggi, si legge nel comunicato, viene stabilita "una disciplina specifica per la responsabilità del venditore di pacchetti e di singoli servizi turistici, in linea con la tradizionale qualificazione del contratto come rapporto di mandato". Inoltre, il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore.

C'è però un caso in cui le responsabilità dell'agenzia di viaggi possono aumentare: nel caso in cui il venditore non fornisca al cliente tutte le informazioni relative all'organizzatore, infatti, viene considerato organizzatore egli stesso, con tutto ciò che questo comporta.

Inoltre, per organizzatori e venditori sono previste assicurazioni obbligatorie per la responsabilità civile.

### **I servizi turistici collegati**

Tra le principali novità della direttiva europea, c'è l'introduzione della categoria dei 'servizi turistici collegati', "consistenti nella combinazione di due diversi tipi di servizi turistici - si legge nella nota della Presidenza -, che però non costituiscono un 'pacchetto' e comportano la conclusione di contratti distinti". Per questa categoria sono previste le garanzie per quanto riguarda insolvenza e fallimento; inoltre, c'è l'obbligo di informare il cliente del fatto che non si tratti di pacchetti turistici. Se questa informazione viene omessa, scattano le tutele previste per i pacchetti turistici.

### **Le multe**

Sono anche previste sanzioni per i professionisti che non sottostanno alle regole previste dal testo di legge. Le

sanzioni vanno da 1.000 a 20mila euro, con aumenti in caso di reiterazione o recidiva. Sono inoltre previste misure come la sospensione dell'attività (da 15 giorni a 3 mesi) o addirittura la cessazione dell'attività in caso di recidiva. La competenza sulle sanzioni spetta all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

**L'Italia ha tempo fino al 21 febbraio per “adottare il decreto legislativo di recepimento”** delladirettiva pacchetti varata dall'Ue. Il chiarimento è arrivato da Assoviaggi Confesercenti, Federturismo Travel Confindustria e Fiafet Confcommercio: mentre gli altri Stati membri dell'Unione Europea hanno dovuto pubblicare le disposizioni per recepire le normative entro il primo gennaio scorso, la legislazione italiana segue un iter diverso, “in virtù della legge di delegazione europea”.

Comunque, **nulla cambierà fino al 1° luglio 2018**, quando tutti gli Stati membri applicheranno le disposizioni previste nei singoli decreti legislativi di riferimento.