

VIAGGI A PACCHETTO

Codice del consumo Dlgs 206/2005 Artt. 82- 100

Servizi turistici

Art. 82.

Ambito di applicazione

1. Le disposizioni del presente capo si applicano ai pacchetti turistici definiti all'articolo 83, venduti od offerti in vendita nel territorio nazionale dall'organizzatore o dal venditore, di cui all'articolo 84.

2. Il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali e a distanza, ferme restando le disposizioni previste negli articoli da 64 a 67.

Art. 83.

Definizioni

1. Ai fini del presente capo si intende per:

- a) organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui all'articolo 84 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- b) venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'articolo 84 verso un corrispettivo forfetario;
- c) consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

2. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore.

Art. 84.

Pacchetti turistici

1. 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:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 86, lettere i) e o), che costituiscano parte

significativa del pacchetto turistico.

2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi della presente sezione.

Art. 85.

Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici

1. Il contratto di vendita di pacchetti turistici e' redatto in forma scritta in termini chiari e precisi.

2. Al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore.

Art. 86.

Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici

1. Il contratto contiene i seguenti elementi:

a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;

b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto;

c) prezzo del pacchetto turistico, modalita' della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del viaggiatore;

d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonche' il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo e' versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;

e) estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;

f) presupposti e modalita' di intervento del fondo di garanzia di cui all'articolo 100;

g) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;

h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneita' all'accoglienza di persone disabili, nonche' le principali caratteristiche, la conformita' alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;

i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;

l) termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero

- minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- m) accordi specifici sulle modalita' del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione;
 - n) eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;
 - o) termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
 - p) termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 91.

Note all'art. 86:

- L'art. 1385 del codice civile e' il seguente:

«Art. 1385 (Caparra confirmatoria). - Se al momento della conclusione del contratto una parte da' all'altra, a titolo di caparra, una somma di danaro, o una quantita' di altre cose fungibili, la caparra, in caso di adempimento, deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. Se la parte che ha dato la caparra e' inadempiente, l'altra puo' recedere dal contratto, ritenendo la caparra; se inadempiente e' invece la parte che l'ha ricevuta, l'altra puo' recedere dal contratto ed esigere il doppio della caparra.

Se pero' la parte che non e' inadempiente preferisce domandare l'esecuzione o la risoluzione del contratto, il risarcimento del danno e' regolato dalle norme generali.».

Art. 87.

Informazione del consumatore

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, il venditore o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonche' gli obblighi sanitari e le relative formalita' per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

2. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore ed il venditore comunicano al consumatore per iscritto le seguenti informazioni:

- a) orari, localita' di sosta intermedia e coincidenze;
- b) generalita' e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficolta';
- c) recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficolta' in assenza di rappresentanti locali;
- d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
- e) circa la sottoscrizione facoltativa di un contratto di

assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.

4. È fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore.

Art. 88.

Opuscolo informativo

1. L'opuscolo, ove posto a disposizione del consumatore, indica in modo chiaro e preciso:

a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;

b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello e le caratteristiche principali, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;

c) i pasti forniti;

d) l'itinerario;

e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;

f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;

g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;

h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza.

2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

Art. 89.

Cessione del contratto

1. Il consumatore puo' sostituire a se' un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilita' di usufruire del pacchetto turistico e le generalita' del cessionario.

2. Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o del venditore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

Art. 90.

Revisione del prezzo

1. La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti e' ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalita' di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.

2. La revisione al rialzo non puo' in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.

3. Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente puo' recedere dal contratto, previo rimborso delle somme gia' versate alla controparte.

4. Il prezzo non puo' in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

Art. 91.

Modifiche delle condizioni contrattuali

1. Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessita' di modificare in modo significativo uno o piu' elementi del contratto, ne da' immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 90.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore puo' recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 92.

3. Il consumatore comunica la propria scelta all'organizzatore o al venditore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non puo' essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del

viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del consumatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

5. Se non e' possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

Art. 92.

Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio

1. Quando il consumatore recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 90 e 91, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualita' equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli e' rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro gia' corrisposta.

2. Nei casi previsti dal comma 1 il consumatore ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

3. Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il consumatore sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

Art. 93.

Mancato o inesatto adempimento

1. Fermi restando gli obblighi previsti dall'articolo precedente, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilita', se non provano che il mancato o inesatto adempimento e' stato determinato da impossibilita' della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.

2. L'organizzatore o il venditore che si avvale di altri prestatori di servizi e' comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

Art. 94.

Responsabilita' per danni alla persona

1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e' risarcibile nei limiti stabiliti delle convenzioni internazionali che disciplinano la materia, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, ed, in particolare, nei limiti previsti dalla convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n. 841, dalla convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 marzo 1963, n. 806, e dalla convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 (C.C.V.), resa esecutiva con legge 27 dicembre 1977, n. 1084, per ogni altra ipotesi di responsabilita' dell'organizzatore e del venditore, cosi' come recepite nell'ordinamento ovvero nei limiti stabiliti dalle ulteriori convenzioni, rese esecutive nell'ordinamento italiano, alle quali aderiscono i Paesi dell'Unione europea ovvero la stessa Unione europea.

2. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.

3. E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento inferiori a quelli di cui al comma 1.

Note all'art. 94:

- La legge 19 maggio 1932, n. 841, recante

«Approvazione della Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale stipulata a Varsavia il 12 ottobre 1929», e' pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 26 luglio 1932, n. 171.

- La legge 2 marzo 1963, n. 806, recante «Ratifica ed esecuzione dei seguenti Accordi internazionali firmati a Berna il 25 febbraio 1961: Convenzione internazionale concernente il trasporto di viaggiatori e di bagagli per ferrovia (C.I.V.) con relativi annessi; Convenzione internazionale concernente il trasporto di merci per ferrovia (C.I.M.) con relativi annessi; Protocollo addizionale alle Convenzioni internazionali concernenti il trasporto per ferrovia di viaggiatori e di bagagli (C.I.V.) e di merci (C.I.M.)», e' pubblicata nel supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale 15 giugno 1963, n. 158.

- La legge 27 dicembre 1977, n. 1084, recante «Ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970», e' pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 17 febbraio 1978, n. 48, S.O.

- L'art. 2951 del codice civile e' il seguente:

«Art. 2951 (Pescrizione in materia di spedizione e di trasporto). - Si prescrivono in un anno i diritti derivanti

dal contratto di spedizione e dal contratto di trasporto. La prescrizione si compie con il decorso di diciotto mesi se il trasporto ha inizio o termine fuori d'Europa. Il termine decorre dall'arrivo a destinazione della persona o, in caso di sinistro, dal giorno di questo, ovvero dal giorno in cui e' avvenuta o sarebbe dovuta avvenire la riconsegna della cosa al luogo di destinazione. Si prescrivono parimenti in un anno dalla richiesta del trasporto i diritti verso gli esercenti pubblici servizi di linea indicati dall'art. 1679.».

Art. 95.

Responsabilita' per danni diversi da quelli alla persona

1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione degli articoli 1341 del codice civile e degli articoli da 33 a 37 del codice, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

2. La limitazione di cui al comma 1 non puo' essere, a pena di nullita', comunque inferiore a quanto previsto dall'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 29 dicembre 1977, n. 1084.

3. In assenza di specifica pattuizione, il risarcimento del danno e' ammesso nei limiti previsti dall'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 29 dicembre 1977, n. 1084, e dagli articoli dal 1783 al 1786 del codice civile.

4. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo della partenza.

Note all'art. 95:

- L'art. 1341 del codice civile e' il seguente:

«Art. 1341 (Condizioni generali di contratto). - Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza.

In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilita', facolta' di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facolta' di opporre eccezioni, restrizioni alla liberta' contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o innovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorita' giudiziaria.».

- Per la legge 29 dicembre 1977, n. 1084, vedi le note all'art. 94.

- Gli articoli 1783 e 1786 del codice civile, sono i seguenti:

«Art. 1783 (Responsabilita' per le cose portate in albergo). - Gli albergatori sono responsabili di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo.

Sono considerate cose portate in albergo:

- 1) le cose che vi si trovano durante il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio;
- 2) le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia, fuori dell'albergo durante il periodo di tempo in cui il cliente dispone dell'alloggio;
- 3) le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia sia nell'albergo, sia fuori dell'albergo, durante un periodo di tempo ragionevole, precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio.

La responsabilita' di cui al presente articolo e' limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata.».

«Art. 1786 (Stabilimenti e locali assimilati agli alberghi). - Le norme di questa sezione si applicano anche agli imprenditori di case di cura, stabilimenti di pubblici spettacoli, stabilimenti balneari, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili.».

Art. 96.

Esonero di responsabilita'

1. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalla responsabilita' di cui agli articoli 94 e 95, quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto e' imputabile al consumatore o e' dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

2. L'organizzatore o il venditore apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

Art. 97.

Diritto di surrogazione

1. L'organizzatore o il venditore che hanno risarcito il consumatore sono surrogati in tutti i diritti e azioni di

quest'ultimo verso i terzi responsabili.

2. Il consumatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

Art. 98.

Reclamo

1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

2. Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro nel luogo di partenza.

Art. 99.

Assicurazione

1. L'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 94 e 95.

2. È fatta salva la facoltà di stipulare polizze assicurative di assistenza al turista.

Art. 100.

Fondo di garanzia

1. È istituito presso il Ministero delle attività produttive un fondo nazionale di garanzia, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per 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.

2. Il fondo è alimentato annualmente da una quota pari al due per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'articolo 99, che è versata all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnata, con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, al fondo di cui al comma 1.

3. Il fondo interviene, per le finalità di cui al comma 1, nei limiti dell'importo corrispondente alla quota così come determinata ai sensi del comma 2.

4. Il fondo potrà avvalersi del diritto di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente.

5. Le modalità di gestione e di funzionamento del fondo sono

determinate con decreto del Ministro delle attività produttive, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze.