

D.Lgs. 17-03-1995, n. 111 - Tutela dei viaggiatori

Sommario, Preambolo, Art.1, Art.2, Art.3, Art.4, Art.5, Art.6, Art.7, Art.8, Art.9, Art.10, Art.11, Art.12, Art.13, Art.14, Art.15, Art.16, Art.17, Art.18, Art.19, Art.20, Art.21, Art.22,

Sommario

Preambolo

Art. 1 - Ambito di applicazione

Art. 2 - Pacchetti turistici

Art. 3 - Organizzatore di viaggio

Art. 4 - Venditore

Art. 5 - Consumatore

Art. 6 - Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici

Art. 7 - Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici

Art. 8 - Informazione del consumatore

Art. 9 - Opuscolo informativo

Art. 10 - Cessione del contratto

Art. 11 - Revisione del prezzo

Art. 12 - Modifiche delle condizioni contrattuali

Art. 13 - Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio

Art. 14 - Mancato o inesatto adempimento

Art. 15 - Responsabilità per danni alla persona

Art. 16 - Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona

Art. 17 - Esonero di responsabilità

Art. 18 - Diritto di surrogazione

Art. 19 - Reclamo

Art. 20 - Assicurazione

Art. 21 - Fondo di garanzia

Art. 22 - Entrata in vigore

Preambolo

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'art. 24 della legge 22 febbraio 1994, n. 146, recante delega al Governo per l'attuazione della direttiva n. 90/314/CEE del Consiglio del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso";

Considerata la necessità di provvedere all'attuazione della direttiva predetta essendo scaduto il relativo termine;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 16 marzo 1995;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri e Ministro del tesoro e del Ministro del bilancio e della programmazione economica incaricato per il coordinamento delle politiche dell'Unione europea di concerto con i Ministri dell'industria, del commercio e dell'artigianato, degli affari esteri e di grazia e giustizia;

Emana

il seguente decreto legislativo:.

Articolo 1

Ambito di applicazione

1. Le disposizioni del presente decreto si applicano ai pacchetti turistici definiti all'art. 2, venduti od offerti in vendita nel territorio nazionale dall'organizzatore o dal venditore, di cui agli articoli 3 e 4, in possesso di regolare autorizzazione.

2. Il presente decreto si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dei locali commerciali, ferme restando le disposizioni del decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50.

Articolo 2

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 forfettario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo

comprendente almeno una notte:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 7, lettere i) e m), 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 del presente decreto.

Articolo 3

Organizzatore di viaggio

1. Ai fini del presente decreto l'organizzatore di viaggio è:

- a) colui che, in possesso dell'autorizzazione ai sensi dell'art. 9 della legge 17 maggio 1983, n. 217, realizza la combinazione degli elementi di cui all'art. 2 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- b) l'associazione senza scopo di lucro di cui all'art. 10 della legge 17 maggio 1983, n. 217, nei limiti ivi stabiliti.

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

Articolo 4

Venditore

1. Ai fini del presente decreto il venditore è:

- a) colui che, in possesso dell'autorizzazione ai sensi dell'art. 9 della legge 17 maggio 1983, n. 217, vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'art. 2 verso un corrispettivo forfettario;
- b) l'associazione senza scopo di lucro di cui all'art. 10 della legge 17 maggio 1983, n. 217, nei limiti ivi stabiliti.

Articolo 5

Consumatore

1. Ai fini del presente decreto, consumatore è l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purchè soddisfi a 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.

Articolo 6

Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici

- 1. Il contratto di vendita di pacchetti turistici è 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.

Articolo 7

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, modalità 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, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'art. 1385 del codice civile non si producono allorchè 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 modalità di intervento del fondo di garanzia di cui all'art. 21;
- 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 idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- i) itinerario, visite, escursioni o altre 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 previsto;
- m) accordi specifici sulle modalità 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'art. 12.

Articolo 8

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, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità 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, località di sosta intermedia e coincidenze;
- b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà;
- c) recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con costui 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. E' 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.

Articolo 9

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 delle 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 dell'art. 5 del decreto legislativo del 15 gennaio 1992, n. 50, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali.

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.

Articolo 10

Cessione del contratto

1. Il consumatore può sostituire a sé 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'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità 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.

Articolo 11

Revisione del prezzo

1. La revisione del prezzo forfettario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità 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.
2. La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare.
3. Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.
4. Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

Articolo 12

Modifiche delle condizioni contrattuali

1. Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore può recedere, senza pagamento di penale, ed ha diritto a quanto previsto nell'art. 13.
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 può essere effettuata, l'organizzazione 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 è 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.

Articolo 13

Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio

1. Quando il consumatore recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 11 e 12, 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 qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già 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 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.

Articolo 14

Mancato o inesatto adempimento

1. 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 responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.
2. L'organizzazione o il venditore che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

Articolo 15

Responsabilità per danni alla persona

1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistiche è risarcibile nei limiti 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 29 dicembre 1977, n. 1084, per ogni altra ipotesi di responsabilità dell'organizzatore e del venditore, così come recepite nell'ordinamento.
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'adempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'art. 2951 del codice civile.
3. E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento inferiore a quelli di cui al comma 1.

Articolo 16

Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona

1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione dell'art. 1341, secondo comma, del codice civile, 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 può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dall'art. 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva con legge 29 dicembre 1977, n. 1084.
3. In assenza di specifica pattuizione, il risarcimento del danno è ammesso nei limiti previsti dall'art. 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva con legge 29 dicembre 1977, n. 1084 e dall'art. 1783 e seguenti del codice civile.
4. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo della partenza.

Articolo 17

Esonero di responsabilità

1. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalla responsabilità di cui agli articoli 15 e 16, quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è 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.

Articolo 18

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.

Articolo 19

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 presso la località di partenza.

Articolo 20

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 15 e 16.
2. E' fatta salva la facoltà di stipulare polizze assicurative di assistenza al turista.

Articolo 21

Fondo di garanzia

1. E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - rubrica 43 relativa alle spese per il turismo e lo spettacolo - 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 2 per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'art. 20 che è versata all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnata, con decreto del Ministro per il tesoro, al fondo di cui al comma 1. [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. Entro tre mesi dalla pubblicazione del presente decreto verranno determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di concerto con il Ministro del tesoro le modalità di gestione e di funzionamento del fondo.

Note:

- 1 Comma modificato dall'art. 15, comma 2, L. 5 marzo 2001, n. 57.

Articolo 22

Entrata in vigore

1. Il presente decreto entra in vigore sei mesi dopo la data della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.
Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.