

CAPITOLO II

LA NUOVA NORMATIVA SUI PACCHETTI TURISTICI DI CUI AL D.LGS. 21 MAGGIO 2018, N. 62

SOMMARIO: 1. Introduzione: la nuova normativa sui pacchetti turistici di cui al D.Lgs. n. 62 del 2018: ambito di applicazione ed ipotesi escluse. – 2. La definizione di servizio turistico, pacchetto turistico e contratto di pacchetto turistico. – 3. Gli obblighi di informazione a favore del viaggiatore prima della conclusione del contratto. – 4. Il contratto di pacchetto turistico: forma, contenuto, diritti ed obblighi delle parti. – 5. Le ipotesi di modifiche del pacchetto turistico: in particolare la cessione del contratto di pacchetto turistico e la revisione del prezzo. – 6. Il diritto di recesso del viaggiatore.

1. Introduzione: la nuova normativa sui pacchetti turistici di cui al D.Lgs. n. 62 del 2018: ambito di applicazione ed ipotesi escluse

In via preliminare, si ricorda come l'esigenza di tutela del consumatore, considerato "soggetto debole", fu avvertita dapprima dal legislatore comunitario, già a far tempo dal Trattato di Maastricht, il quale, nel prevedere la trasformazione della Comunità Economica in Unione Europea, introdusse un apposito titolo dedicato alla "protezione dei consumatori", con lo scopo di promuovere azioni di sostegno e di integrazione della politica svolta dagli Stati membri al fine di tutelare la salute e gli interessi economici dei consumatori e di garantire loro un'informazione adeguata nel quadro di realizzazione del mercato interno¹. In tale contesto, il "consumatore" era considerato quale contraente caratterizzato da una posizione di presunta debolezza – nei confronti della controparte, definita "professionista" –, sia per l'assenza di un reale potere negoziale

¹ V. E. GUERINONI, *Contratti del consumatore ed efficienza del mercato*, in *I contratti del consumatore in generale*, in *Concorrenza, Mercato e diritto dei consumatori*, diretto da G. Cassano, A. Catricalà, e R. Clarizia, *Omnia Trattati Giuridici*, Utet giuridica, Milano, 2018, p. 1400 e ss..

nelle trattative precontrattuali, sia per il modesto livello di informazioni dallo stesso fruibili².

Da qui la necessità, avvertita dal legislatore comunitario, di munirsi di normative dirette a regolamentare specifici aspetti dei contratti del consumatore, quali, a titolo esemplificativo, le direttive 93/13/CE sulle clausole abusive, 97/7/CE sui contratti conclusi a distanza, 99/44/CE sulle garanzie nella vendita dei beni di consumo, ecc., oggi coordinate ed in parte assorbite dalla Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori³.

Il legislatore comunitario volle intervenire sia per definire i diritti del consumatore⁴ e rafforzarne le relative tutele nei confronti del professionista, sia per introdurre specifici obblighi informativi a carico del professionista, già a far tempo dalla fase delle trattative precontrattuali, a garanzia della trasparenza del rapporto contrattuale e della libertà di scelta e di autodeterminazione del consumatore. Si osserva come le predette normative fossero accomunate da una nozione per così dire “essenziale” e “ristretta” del consumatore, in quanto definito come “*qualsiasi persona fisica che nei contratti agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale, o professionale*”⁵, in linea anche con la precedente giurisprudenza comunitaria⁶. Successivamente, si registrò un’evoluzione ed un allargamento del concetto di consumatore, prendendo spunto non solo dal “Consi-

² V. G. ALPA G. – G. CHINÈ, *Consumatore (protezione del) nel diritto civile*, in *Digesto civ.*, XV, Torino, 1997, p. 546 e ss..

³ Direttiva 2011/83/UE, del 25 ottobre 2011, sui *Diritti dei consumatori*, in G.U.U.E., n. 304/2011, p. 64 e ss. Per approfondimenti sul tema v. V. RUBINO, *L’evoluzione della nozione di consumatore nel processo di integrazione europea*, in *Il Diritto dell’Unione Europea*, II, 2017, p. 343 e ss..

⁴ In generale, sul tema dei diritti del consumatore v. il pregevole contributo di G. SPOTO, “*I diritti del consumatore*”, in *Libera circolazione e protezione dei dati personali*, a cura di R. PANETTA, Milano 2006; V. CUFFARO, *Diritti ed interessi dei consumatori*, in *Codice del Consumo*, Giuffrè, Milano, 2012, p. 11 e ss..

⁵ V. art. 2 Direttiva 2011/83/UE, cit., che ricalca la definizione contenuta nelle precedenti normative in tema di diritti del consumatore.

⁶ V. Corte Giust. 14 marzo 1991, C-361/89, *Di Pinto*, in V. RUBINO, *L’evoluzione della nozione di consumatore nel processo di integrazione europea*, cit., p. 353. in merito alla impossibilità di estensione della direttiva sui contratti a distanza anche a società di piccole dimensioni; conformemente Corte Giust. 22 novembre 2001 C-541/99 e C-542/99, *Idealservice*, *ibidem*, a proposito della impossibilità di estensione della direttiva sulle clausole abusive a società di piccole dimensioni, in considerazione della limitatezza della nozione di consumatore, definito quale persona fisica.

derando 17” della Direttiva 2011/83/UE sui diritti del consumatore, la quale consentiva l’estensione della normativa a tutela del consumatore “*qualora il contratto sia concluso per fini che parzialmente rientrano nel quadro delle attività commerciali della persona (...) e lo scopo commerciale talmente limitato da non risultare predominante nel contesto generale del contratto*”, ma anche sulla scorta degli orientamenti espressi dalla successiva giurisprudenza comunitaria⁷.

La nozione di “consumatore”, recepita dal nostro ordinamento, nel Codice di Consumo di cui al D.Lgs. n. 206 del 2005⁸, sostanzialmente ricalca la definizione contenuta nella normazione comunitaria, in quanto l’art. 3 cod. cons. definisce il consumatore quale “*persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale artigianale o professionale eventualmente svolta*”, nozione da interpretarsi in senso ampio e quindi tale da ricomprendere anche altri soggetti, quali il piccolo imprenditore o imprenditore c.d. “debole”⁹, o anche il condominio¹⁰. È bene ricordare che il Codice del consumo, nella sua versione originaria, nell’ottica di una tutela unitaria e onnicomprensiva di tutti gli interessi riferibili al consumatore, conteneva anche un titolo dedicato al microsistema del turismo, disciplinando, agli artt. da 82 a 100, sia i servizi turistici che i relativi contratti, allo scopo di tutelare anche gli interessi di tipo ricreativo del consumatore, unitariamente considerato, ed i suoi diritti, in presenza della sempre più crescente diffusione della c.d. “contrattazione standardizzata”, unilateralmente predisposta dal “professionista” anche nel settore turistico.

Successivamente, il titolo del Codice del Consumo dedicato ai contratti del turismo venne espunto dal D.Lgs. n. 79 del 2011, in quanto la relativa disciplina confluisce, sia pure con modifiche, nel più organico testo

⁷ V. Corte Giust. 20 gennaio 2005, C-464/01, *Gruber*, in V. RUBINO, *L’evoluzione della nozione di consumatore nel processo di integrazione europea*, cit., p. 353 e ss.. e in tempi più recenti Corte Giust. 3 settembre 2015, *Costea*, *Ibidem*, p. 355, in cui la normativa sulle c.d. clausole abusive è stata estesa anche ad un contratto di credito al consumo concluso da un avvocato specialista in tale settore.

⁸ D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*, pubblicato in G.U. 8 ottobre 2005, n. 235 – Supplemento Ordinario n. 162.

⁹ E. GUERINONI, *La definizione del codice del consumo*, in *Concorrenza, Mercato e diritto dei consumatori*, cit. p. 1377 se.

¹⁰ Così Trib. Bologna 3 ottobre 2000, cit. in E. GUERINONI, *La definizione del codice del consumo*, in *Concorrenza, Mercato e diritto dei consumatori*, cit., p. 1381.

del Codice del Turismo del 2011¹¹, contenente una disciplina specifica di tale settore.

Si precisa che nell'originario testo del Codice del Turismo del 2011, il più specifico termine "turista" ebbe a sostituire il più ampio termine "consumatore", contenuto nel Codice del Consumo del 2005, volendo così circoscrivere la tutela ivi apprestata ad un determinato settore della contrattualistica del consumo, ma anche significare, ai fini della tutela ivi prefigurata, l'irrilevanza della qualità di persona fisica del contraente, e per converso la rilevanza della finalità dell'acquisto del pacchetto turistico¹².

Da ultimo è intervenuto il Decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 62¹³, emanato in attuazione della direttiva (UE) 2015/2302, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, il quale sostituisce l'intero Capo I, del Titolo VI, dell'Allegato 1 al D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (c.d. Codice del turismo, artt. da 32 a 48), allo scopo di adeguare la legislazione all'avvento delle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione operanti anche nel settore turistico, al fine di tutelare maggiormente il viaggiatore, nonché di uniformare le normative degli Stati U.E..

Al riguardo, l'Art. 1 del D.lgs. n. 62 del 2018 intitolato "Modifiche all'Allegato 1 al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 – c.d. "Codice del turismo" – di seguito per brevità CdT, introduce il Capo I (in sostituzione del Capo I del Titolo VI dell'Allegato 1 al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79), intitolato "Contratti del turismo", il quale alla Sezione I, dedicata ai pacchetti turistici e servizi turistici collegati, ne definisce in primo luogo l'ambito di applicazione.

¹¹ D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79, *Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, "a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005"*, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio, in GU 6 giugno 2011, n. 129 – Suppl. Ordinario n.139.

¹² V. in tal senso v. G. GRISI e S. MAZZAMUTO, *La disciplina del codice del turismo*, cit., p. 171 e ss..

¹³ Decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 62, *Attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio*, pubblicato sulla G.U. serie generale del 6 giugno 2018, n. 129, entrato in vigore il 1 luglio 2018.

Al riguardo il nuovo testo dell'**art. 32 del Codice del Turismo – titolato “Ambito di applicazione”** – testualmente dispone che le nuove disposizioni si applicano ai pacchetti offerti in vendita, o venduti da professionisti ai viaggiatori, nonché ai servizi turistici collegati, la cui offerta o vendita ai viaggiatori sia agevolata da professionisti.

Rispetto alla originaria previsione del previgente art. 32 del CdT, la nuova previsione, con formula più ampia, ridefinisce i soggetti destinatari della nuova normativa, identificandoli, da un lato, nel “professionista”, che ricomprende i precedenti concetti di “organizzatore” ed “intermediario” del viaggio di cui alla previgente normativa, dall'altro introducendo la nuova figura del “viaggiatore”, in luogo del “turista” di cui alla previgente normativa¹⁴.

Nel nuovo testo dell'art. 33, lett. g), del CdT è definito “**viaggiatore**”: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione delle norme del nuovo Capo I del Codice del Turismo. Si osserva che la nozione di viaggiatore, di cui alla nuova formulazione dell'art. 33 lett. g CdT, è più ampia della nozione di “turista” di cui all'originaria formula del CdT del 2011, in quanto risponde al preciso intento del legislatore di accordare tutela non solo a coloro che viaggiano per scopi turistico-ricreativi, ma anche a coloro che lo fanno per scopi professionali. La norma in esame recepisce, in tal modo, quanto già previsto della Direttiva comunitaria 2015/2302/UE¹⁵ sui pacchetti turistici, in cui nel “considerando n. 7” si precisa che rientrano nel raggio applicativo della tutela normativa anche coloro che viaggiano per scopi professionali, ivi compresi i liberi professionisti, i lavoratori autonomi, o altre persone fisiche, purchè abbiano prenotato viaggi legati alla loro attività commerciale, o professionale, tramite gli stessi canali utilizzati dai consumatori.

Alla lettera h) del medesimo articolo, è definita la figura del “**Professionista**”, termine che, con formula ampia, ricomprende qualsiasi persona, fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, agisce nei contratti

¹⁴ V. in tal senso v. G. GRISI e S. MAZZAMUTO, *La disciplina del codice del turismo*, in *Diritto del turismo*, Giappichelli, Torino, 2017, p. 171e ss..

¹⁵ Il 25 novembre 2015 il Parlamento europeo ed il Consiglio dell'Unione europea hanno adottato la dir. 2015/2302/UE relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati che modifica, limitatamente ai temi oggetto della nuova disciplina, il reg. 2006/2004/CE sulla cooperazione per la tutela dei consumatori e la dir. 2011/83/UE sui diritti dei consumatori ed abroga la dir. 90/314/CEE.

ivi regolati, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici.

Rispetto al previgente testo dell'art. 32 del Codice del Turismo, è stato espunto dal testo della nuova norma anche il riferimento territoriale ai pacchetti venduti o offerti in vendita nel territorio italiano: ciò comporta un ampliamento delle fattispecie ricadenti nella nuova previsione, così superando le precedenti incertezze interpretative e ricomprendendovi, in tal modo, anche i c.d. "contratti conclusi *on line*".

Accanto ai pacchetti turistici è stata altresì prevista l'applicazione delle nuove norme anche ai c.d. servizi turistici.

Rispetto al previgente testo normativo sono state specificamente indicate le ipotesi non ricomprese nell'ambito applicativo della norma in esame, identificabili nelle seguenti:

- a) pacchetti e servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, senza pernottamento¹⁶, lasciando così un vuoto di tutela per le c.d. gite di un giorno, che spetterà colmare agli interpreti del diritto;
- b) pacchetti e servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori sia agevolata dalle associazioni di cui all'articolo 5 del decreto in esame, laddove agiscano occasionalmente, comunque non più di due volte l'anno, senza fini di lucro e soltanto per un gruppo limitato di viaggiatori, senza offerta al pubblico;
- c) pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale, per l'organizzazione di viaggi di natura professionale, concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

Infine, in continuità con la previgente normativa, il nuovo testo dell'art. 32 CdT prevede una clausola generale di rinvio, disponendo che, per quanto non previsto dal Capo I del Codice del Turismo, si applicano le disposizioni del Codice del Consumo di cui al D.Lgs. del 6 settembre 2005, n. 206. Tale previsione è importante in quanto consente di superare le possibili residue lacune normative, riscontrabili nel nuovo Codice del Turismo, prevedendo espressamente, in tali casi, l'applicazione della più generale disciplina a tutela del consumatore.

¹⁶ V. E. SACCHETTINI, "Gite scolastiche di un giorno escluse dall'ambito", in *Legislazione, Le novità*, in *Giuda al Diritto*, n. 28/30, 2018, p. 47 e ss..

2. La definizione di servizio turistico, pacchetto turistico e contratto di pacchetto turistico

L'art. 33, primo comma nuovo testo del Codice del Turismo, rispettivamente alle lettere a) e b), introduce le nozioni di servizio turistico e servizio turistico integrativo, non previste nella corrispondente precedente previsione normativa.

In particolare, il “**servizio turistico**” comprende: il trasporto di passeggeri; l'alloggio (escluso quello per fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo); il noleggio di auto, di altri veicoli a motore o di motocicli richiedenti una patente di guida di categoria A; qualunque altro servizio turistico non ricompreso nei precedenti e che non sia un servizio finanziario o assicurativo.

Il “**servizio turistico integrativo**”: comprende invece servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva, ovvero l'accesso a strutture *in loco*, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale.

L'art. 33, primo comma lettera C) nuovo testo del CdT, fornisce una nozione più ampia ed articolata di **pacchetto turistico**, rispetto al precedente testo dell'art. 34 del CdT. Ed infatti, il vecchio testo dell'art. 34 CdT (che aveva sostituito il precedente art. 82 del Codice del Consumo) includeva nel pacchetto turistico, oltre ai viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, anche le crociere turistiche; inoltre si precisava che i pacchetti turistici dovessero risultare dalla combinazione, da chiunque effettuata, di almeno due elementi, venduti o offerti in vendita a prezzo forfettario e precisamente: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio¹⁷.

¹⁷ Per approfondimento in tema di pacchetti turistici sono la vigenza del codice del turismo, v. G. TASSONI, *Dal contratto “tailor made” al contratto “self made”*, in *D.Lgs 23 maggio 2011, n. 71, Codice del turismo, Sub art. 34 – pacchetti turistici*, in *Codice del Consumo*, a cura di V. Cuffaro, Giuffrè, Milano, 2012, p. 873 e ss., che precisa che rientra