

II

(Atti preparatori)

COMMISSIONE

Proposta di direttiva del Consiglio concernente i viaggi e le vacanze «tutto compreso»

COM(88) 41 def.

(Presentata dalla Commissione al Consiglio il 23 marzo 1988)

(88/C 96/06)

IL CONSIGLIO DELLE COMUNITÀ EUROPEE,

visto il trattato che istituisce la Comunità economica europea, in particolare l'articolo 100A,

vista la proposta della Commissione,

in cooperazione con il Parlamento europeo,

visto il parere del Comitato economico e sociale,

considerando che uno dei principali obiettivi perseguiti dalla Comunità è quello di ultimare la realizzazione del mercato interno, di cui il settore turistico rappresenta una componente di grande rilievo, al massimo entro il 1992;

considerando che il paragrafo 36, lettera b) dell'allegato alla risoluzione del Consiglio del 19 maggio 1981, relativa ad un secondo programma della Comunità economica europea in materia di tutela e d'informazione dei consumatori, prescrive alla Commissione di prendere in esame, tra l'altro, il settore del turismo e, se del caso, avanzare opportune proposte, tenendo conto della loro rilevanza ai fini della tutela dei consumatori e dell'eventuale incidenza delle discrepanze tra le disposizioni vigenti nei vari Stati membri sul corretto funzionamento del mercato comune;

considerando che il 10 aprile 1984 il Consiglio ha adottato una risoluzione relativa a una politica comunitaria del turismo nella quale esso si compiace dell'iniziativa della Commissione diretta ad evidenziare l'importanza del turismo; prende atto dei «Primi orientamenti per una politica comunitaria del turismo» trasmessigli dalla Commissione ed invita quest'ultima a presentargli proposte in materia di turismo;

considerando che la comunicazione della Commissione al Consiglio concernente la politica di tutela dei consumatori, intitolata «Un nuovo impulso alla politica di tutela dei consumatori» e approvato con risoluzione del Consiglio del 6 maggio 1986, menziona al punto 37, tra le misure proposte dalla Commissione, l'armonizzazione

delle disposizioni nazionali in materia di viaggi «tutto compreso» e, al punto 12 dell'allegato, raccomandando l'adozione da parte del Consiglio di una direttiva sui viaggi e le vacanze «tutto compreso» al più tardi entro il 1987;

considerando che esistono, in materia di servizi turistici «tutto compreso», notevoli divergenze tra gli Stati membri sia sul piano normativo, sia per quanto riguarda la prassi corrente, con conseguente differenziazione della situazione dei mercati nazionali e possibili distorsioni di concorrenza tra operatori dei vari Stati membri;

considerando che l'adozione di norme comuni in materia di viaggi «tutto compreso» contribuirà alla realizzazione di un mercato comune dei servizi, consentendo agli operatori di uno Stato membro di prestare agevolmente i propri servizi nel territorio di un altro Stato membro e ai consumatori di beneficiare di uguali condizioni all'acquisto di un servizio «tutto compreso» in qualsiasi Stato membro;

considerando che, con la stipulazione di un contratto «tutto compreso», il consumatore spesso acquista un servizio a carattere internazionale implicante, per esempio, il trasporto oltre frontiera, l'alloggio e altri servizi ausiliari, per il cui pagamento vengono trasferite ingenti somme da uno Stato membro all'altro;

considerando che il turismo svolge un ruolo sempre più importante nell'economia degli Stati membri; che i viaggi e le vacanze «tutto compreso» rappresentano una parte consistente dell'attività turistica; che l'industria del «tutto compreso» negli Stati membri riceverebbe un notevole impulso all'espansione e all'aumento della produttività dall'adozione di un minimo di norme comuni intese a conferirle una dimensione comunitaria; che ciò sarebbe benefico non soltanto per i cittadini della Comunità, che usufruirebbero di viaggi «tutto compreso» organizzati conformemente a tali norme, ma anche per i turisti provenienti dai paesi terzi, i quali sarebbero attratti in misura crescente verso la Comunità dall'esistenza di adeguate garanzie riguardo alla prestazione dei servizi «tutto compreso»;

considerando che, come dimostra l'esperienza, un certo numero di acquirenti di servizi turistici «tutto compreso» rimane insoddisfatto del servizio ottenuto, per il quale è generalmente richiesto il pagamento anticipato, e che quest'insoddisfazione è tale da giustificare l'intervento della Comunità, in particolare sotto forma di direttiva del Consiglio;

considerando che l'organizzatore e il venditore devono essere tenuti a fornire, negli opuscoli relativi a viaggi «tutto compreso» da essi rispettivamente organizzati e venduti, informazioni precise e veritiere, formulate in termini chiari e comprensibili al consumatore;

considerando che il consumatore ha diritto ad essere informato in merito alle condizioni contrattuali relative al viaggio «tutto compreso»; che tale obiettivo può essere realizzato disponendo che il contratto sia stipulato per iscritto e che ne sia consegnata copia al consumatore, oppure in ogni altra forma documentata a lui comprensibile e accessibile;

considerando che il consumatore deve, in alcuni casi, essere libero di cedere a terzi consenzienti la propria prenotazione di un viaggio «tutto compreso»;

considerando che il consumatore dovrebbe essere protetto contro eventuali aumenti ingiustificati del prezzo del viaggio «tutto compreso»;

considerando che, in taluni casi, il consumatore dovrebbe essere autorizzato a recedere dal contratto relativo ad un viaggio «tutto compreso» prima della partenza;

considerando che i diritti dei consumatori nel caso in cui l'organizzatore annulli il viaggio «tutto compreso» prima della data prevista per la partenza dovrebbero essere chiaramente definiti;

considerando che se, dopo la partenza del consumatore per la vacanza «tutto compreso», si verifica una grave inadempienza nella prestazione dei servizi come da contratto (per cause indipendenti dalla responsabilità del consumatore), oppure l'organizzatore constata di essere nell'impossibilità di adempiere a una parte significativa degli obblighi contrattuali, egli deve avere determinati obblighi nei confronti del consumatore;

considerando che i casi d'insoddisfazione dei consumatori potrebbero essere sensibilmente ridotti facendo obbligo all'organizzatore o al venditore del viaggio «tutto compreso» di adempiere debitamente e puntualmente ogni impegno derivante dal contratto;

considerando che è opportuno che il consumatore sia informato per iscritto del nome del rappresentante locale dell'organizzatore nel luogo o nei luoghi di destinazione, come pure del modo in cui potrà prendere contatto con il medesimo, e che detto rappresentante si adoperi per soddisfare eventuali reclami del consumatore; che gli enti locali per il turismo dovrebbero indagare nei limiti del possibile sui motivi dei reclami sporti dal consumatore, suggerire possibili soluzioni, adoperarsi per addivenire a una composizione stragiudiziale delle controversie e, se

del caso, mettere a disposizione i loro servizi per l'accertamento delle prove atte a suffragare i reclami che non sia stato possibile soddisfare; che le controversie tra consumatore e organizzatore potrebbero essere composte molto più celermente, nell'interesse di ambo le parti, se in ciascuno Stato membro esistesse una procedura rapida, efficace ed economica se prevista da organismi pubblici o privati per esaminare le controversie che non sia possibile dirimere in via amichevole;

considerando che sarebbe opportuno, sia per il consumatore che per il settore turistico, che l'organizzatore fosse tenuto a coprire mediante assicurazione la propria responsabilità per quelle parti che sono assicurabili ai sensi della presente direttiva; che inoltre ciascuno Stato membro dovrebbe provvedere affinché sia costituito sul proprio territorio un fondo di garanzia per il rimborso delle somme rivendicabili ai termini della presente direttiva e non pagate da altre fonti;

considerando che il consumatore dovrebbe godere della protezione accordata dalla presente direttiva a prescindere dal fatto che egli abbia stipulato direttamente il contratto oppure sia il cessionario o il membro di un gruppo per conto del quale un'altra persona ha concluso il contratto di viaggio «tutto compreso»;

considerando che gli Stati membri possono adottare o mantenere in vigore disposizioni più rigorose al fine di tutelare gli interessi dei consumatori che partecipano a un viaggio «tutto compreso»;

HA ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Scopo della presente direttiva è di favorire il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici «tutto compreso».

Articolo 2

Ai fini della presente direttiva si intende per:

— «Tutto compreso»: la prefissata combinazione e offerta a prezzo forfettario di almeno due dei seguenti elementi:

1. trasporto,
2. alloggio,
3. servizi complementari che non abbiano tratto al trasporto o all'alloggio;

Le locuzioni «vacanze tutto compreso», «viaggio tutto compreso» o «giro turistico tutto compreso» vanno interpretate di conseguenza.

— Organizzatore: la persona che, nell'esercizio della sua attività, organizza servizi «tutto compreso» e li presenta al pubblico mediante opuscoli o altre forme di pubblicità.

- Venditore: la persona che vende servizi «tutto compreso» per conto dell'organizzatore.
- Consumatore: la persona che acquista o conviene di acquistare servizi «tutto compreso».
- Contratto: l'accordo con cui l'utente acquista il servizio «tutto compreso» e l'organizzatore si impegna a fornirlo.

Articolo 3

Per quanto riguarda la commercializzazione e la vendita delle formule «tutto compreso», ciascuno Stato membro adotta le disposizioni necessarie per garantire che tutto il materiale descrittivo che l'organizzatore o il venditore pubblica o distribuisce in merito a servizi «tutto compreso», al relativo prezzo e alle clausole applicabili al relativo contratto, sia leggibile, comprensibile e preciso; gli opuscoli concernenti servizi turistici «tutto compreso» devono contenere, se del caso, informazioni esaurienti circa:

- a) il(i) mezzo(i) di trasporto utilizzato(i);
- b) qualora sia prevista la sistemazione in albergo o in un altro tipo di alloggio, l'eventuale categoria, l'indirizzo e le caratteristiche salienti di quest'ultimo;
- c) i pasti compresi;
- d) le visite, le escursioni e gli altri servizi compresi nel prezzo o disponibili dietro pagamento di un supplemento;
- e) l'importo monetario e la percentuale del prezzo da versare come acconto;
- f) le scadenze di pagamento per il saldo.

Articolo 4

Gli Stati membri vigilano affinché ai contratti si applichino i seguenti principi:

1. il contratto contiene tutte le condizioni essenziali; a titolo indicativo, un elenco delle clausole che, a seconda del «tutto compreso» in questione, sono ritenute essenziali, figura in allegato;
2. tutte le clausole contrattuali (comprese quelle figuranti in allegato, che si applicano al contratto «tutto compreso» considerato) sono formulate per iscritto, o in ogni altra forma documentata che sia comprensibile e accessibile per il consumatore, al quale deve essere consegnata copia;
3. il consumatore che, per fondati motivi (per esempio malattia o lutto), da lui debitamente notificati all'organizzatore o al venditore almeno una settimana prima della data prevista per la partenza sia nell'impossibilità di usufruire del servizio «tutto compreso» ha la facoltà di cedere la propria prenotazione ad un terzo consenziente che soddisfi le eventuali condizioni

inerenti al servizio ceduto, sia in possesso dei requisiti giuridici o amministrativi eventualmente richiesti per usufruire del servizio stesso e sia, quindi, responsabile per il pagamento del saldo del prezzo;

4. il consumatore è protetto contro aumenti ingiustificati del prezzo del servizio convenuto e, in particolare:

- a) il prezzo non può essere modificato, salvo espressa disposizione contraria contenuta nel contratto; in tal caso, e fatto salvo il disposto della successiva lettera c), l'organizzatore può modificare il prezzo soltanto per tener conto di variazioni nelle seguenti voci:

- costi di trasporto, compreso il costo del carburante;
- diritti, tasse o imposte su determinati servizi, quali tasse aeroportuali, tasse d'imbarco e di sbarco;
- tassi di cambio,

a condizione che la variazione globale superi il 2 % del prezzo pattuito;

- b) la variazione del prezzo e i motivi che la giustificano sono immediatamente notificati al consumatore per iscritto;

- c) il consumatore, una volta pagata l'integralità del prezzo convenuto per contratto, beneficia di una delle garanzie seguenti:

- i) il prezzo non sarà aumentato nei 30 giorni che precedono la data prevista per la partenza, oppure
- ii) il prezzo non sarà aumentato nei tre mesi successivi alla stipulazione del contratto;

5. il consumatore ha la facoltà di recedere dal contratto prima della partenza qualora siano sensibilmente modificate le condizioni pattuite, e, in particolare se:

- a) il prezzo è maggiorato di almeno il 10 %;
- b) la formula «tutto compreso» è modificata in misura rilevante;
- c) oppure la partenza subisce un ritardo eccessivo per cause non imputabili al consumatore.

6. se il consumatore recede dal contratto ai sensi del punto 5 del presente articolo oppure se, per cause non imputabili al consumatore l'organizzatore annulla il servizio «tutto compreso» prima della partenza, il consumatore ha diritto:

- a) ad usufruire di un equivalente servizio «tutto compreso» sostitutivo, senza alcun pagamento supplementare a suo carico;

b) ad essere rimborsato della totalità dell'importo da lui pagato a termini del contratto e, ove indicato, ad essere indennizzato dall'organizzatore o dal venditore, secondo quanto dispone la legge dello Stato membro interessato, per l'inadempimento del contratto, salvo il caso in cui:

- i) il servizio «tutto compreso» sia annullato a motivo di un numero di prenotazioni inferiore al numero minimo di partecipanti fissato dall'organizzatore e indicato nell'opuscolo o in altra fonte, sempreché il consumatore sia informato dell'annullamento, per iscritto, almeno 21 giorni prima della data annunciata e convenuta per la partenza; oppure
- ii) l'annullamento sia dovuto a cause di forza maggiore; questo motivo non comprende l'eccesso di prenotazioni;

7. se, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi contemplati dal contratto non viene fornita al consumatore oppure l'organizzatore si rende conto di non essere in grado di fornirla (in entrambi i casi per motivi che non sono imputabili al consumatore), l'organizzatore è tenuto a:

- a) predisporre soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo a carico del consumatore, affinché il viaggio «tutto compreso» possa continuare e qualora il consumatore sia già arrivato alla destinazione prevista in caso di vacanza «tutto compreso», questa possa continuare nella stessa località; quando tali soluzioni sono possibili oppure, se non è possibile alcuna soluzione alternativa, o se la soluzione prospettata non è di gradimento per il consumatore,
- b) fornire gratuitamente adeguati mezzi di trasporto al consumatore per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto; e
- c) ove indicato, risarcire il consumatore, secondo quanto dispone la legge dello Stato membro interessato:
 - i) dell'incomodo occasionatogli, e
 - ii) dell'inadempimento degli obblighi contrattuali, proporzionalmente alla parte di servizi non prestata.

Articolo 5

Per quanto riguarda l'esecuzione del contratto, gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire che:

1. i servizi che l'organizzatore o persone terze devono, per contratto, fornire al consumatore siano puntualmente e validamente prestati;

2. in caso di inadempienza nella prestazione dei suddetti servizi l'organizzatore o (per quegli Stati membri che lo preferiscono) il venditore sia responsabile nei confronti del consumatore.

Articolo 6

In materia di reclami, gli Stati membri provvedono affinché:

1. al momento del rilascio del biglietto o di altro titolo di viaggio, il consumatore sia informato per iscritto del nome dell'eventuale rappresentante locale dell'organizzatore nel (nei) luogo (luoghi) di destinazione, come pure del modo in cui potrà prendere contatto con lo stesso; il rappresentante si adopererà per soddisfare eventuali reclami del consumatore su elementi sostanziali del servizio convenuto;
2. gli enti locali per il turismo, siano essi pubblici o privati, indaghino nella misura del possibile sui motivi dei reclami sporti dai consumatori, suggeriscano possibili soluzioni, si adoperino per addivenire a una composizione stragiudiziale delle controversie e mettano a disposizione i loro servizi per l'accertamento delle prove atte a suffragare i reclami importanti che non sia stato possibile soddisfare;
3. nel territorio nazionale di ciascuno Stato membro sia esperibile, se prevista da organismi pubblici o privati, una procedura rapida, efficace ed economica di cui il consumatore possa avvalersi in caso di controversie relative al servizio «tutto compreso» contrattualmente convenuto, allorché non sia possibile dirimerle per via stragiudiziale.

Articolo 7

Gli Stati membri provvedono affinché:

- a) l'organizzatore provveda a coprire mediante assicurazione la parte assicurabile della propria responsabilità ai sensi della presente direttiva; e
- b) nei rispettivi territori nazionali sia costituito un fondo di garanzia per il pagamento d'indennizi che si possano far valere a norma della presente direttiva e che non siano pagati attraverso altre fonti.

Articolo 8

Il consumatore beneficia delle garanzie previste dalla presente direttiva a prescindere dal fatto che:

- a) abbia stipulato il contratto direttamente con l'organizzatore o il venditore o sia il cessionario di un contratto stipulato in precedenza da terzi;
- b) sia il beneficiario di un contratto che l'organizzatore o il venditore ha stipulato con terzi (genitori, tutori, responsabili di gruppi).

Articolo 9

Gli Stati membri possono adottare o mantenere in vigore disposizioni più rigorose ai fini di una migliore protezione del consumatore.

Articolo 10

1. Gli Stati membri prendono le misure necessarie per conformarsi alla presente direttiva al più tardi il 31 di-

cembre 1990. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 11

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

*ALLEGATO***Clausole da inserire, secondo le circostanze, in contratti particolari «tutto compreso»**

- a) destinazione o destinazioni del viaggio; qualora sia previsto un soggiorno prolungato, durata del medesimo, con relative date di inizio e fine;
 - b) mezzo (mezzi) di trasporto utilizzato(i); data e ora della partenza e del ritorno; orari di eventuali coincidenze, nonché indicazione del posto assegnato al consumatore sul mezzo di trasporto (cabina o cuccetta su nave, vagone letto in treno, ecc.);
 - c) punti di partenza e ritorno;
 - d) qualora sia prevista la sistemazione in albergo, nome, indirizzo ed eventuale categoria di quest'ultimo, nonché i pasti compresi; va altresì precisato se la camera comprende un bagno o una doccia privati. Qualora sia previsto un altro tipo di alloggio (villetta, chalet, appartamento, monolocale, stanza, roulotte, ecc.), ne sarà fornita una breve descrizione;
 - e) indicazione del prezzo, corredata dalla dichiarazione che esso non è soggetto a variazioni, salvo che l'organizzatore stesso sia costretto a subire, per quanto riguarda i prezzi dei trasporti — compreso il prezzo del carburante — taluni diritti, tasse o imposte riscossi su determinati servizi (per esempio tasse portuali o aeroportuali, diritti di imbarco e di sbarco), nonché i tassi di cambio delle valute, modifiche indipendenti dalla sua volontà ed alle quali egli non può sottrarsi;
 - f) scadenze di pagamento;
 - g) altri eventuali servizi (per esempio escursioni) compresi nel prezzo;
 - h) particolari richieste avanzate dal consumatore all'organizzatore o all'agente di viaggio all'atto della prenotazione e da essi accolte;
 - i) nome e indirizzo dell'organizzatore e, se del caso, dell'agente di viaggio.
-