Proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti[1] che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2011/83/UE e che abroga la Direttiva 90/314/CEE del Consiglio

La proposta di Direttiva modifica
- il **Regolamento (CE) n. 2006/2004** del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 ottobre 2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori («*Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori*»);
- la **Direttiva 2011/83/UE** del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio;

- la Direttiva in commento dovrà essere recepita in Italia entro il 13 dicembre 2013;

ed abroga
- la **Direttiva 90/314/CEE** del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "*tutto compreso*", nella legislazione nazionale degli Stati membri CE;

- D.Lgs. 17/03/1995 n. 111, di attuazione della Direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "*tutto compreso*" (G.U. - Serie generale - del 14/04/1995 n. 88), rifluito poi nel D.Lgs. n. 206/2005 (c.d. Codice del Consumo) agli articoli da 82 a 100.

Osservazione della Regione Liguria

Secondo la Regione Liguria, per le OTA la normativa nazionale sul commercio *online* è troppo generica per tutelare davvero i consumatori. Queste agenzie dovrebbero essere agganciate al territorio e quindi alla disciplina della Regione competente, sulla base della loro sede legale. Dovrebbe poi essergli fatto obbligo di avere evidente sul loro sito la documentazione essenziale inerente: l'autorizzazione ad operare, l'assicurazione, il nominativo del Direttore e quant'altro necessario per la tutela dei consumatori.
L'unico appiglio - secondo la Regione Liguria - per dare loro una disciplina è considerare l'ubicazione della sede legale o amministrativa. Con questo si intende vincolare le OTA che hanno sede in Liguria agli stessi obblighi cui sono soggette le Agenzie tradizionali, eccettuato i requisiti fisici della sede, se questa non è aperta al pubblico.
Per quanto concerne invece pacchetti e servizi turistici, l'UE dovrebbe sancire chi è abilitato a proporli e venderli, cioè per logica le agenzie di viaggio. Sarebbe opportuno un contributo di chiarezza per fronteggiare l'abusivismo, che anche in questo settore è fortissimo: esercitato talvolta (ma di rado) inconsapevolmente da Associazioni religiose, culturali e di altro tipo che, peraltro, operano normalmente sprovviste di copertura assicurativa.

Osservazione della Regione Lazio

In relazione alla proposta di revisione della Direttiva 30/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "*tutto compreso*", la Regione Lazio osserva che da una prima lettura della proposta di nuova Direttiva deve essere dettagliata maggiormente la materia relativa alla vendita dei pacchetti e servizi turistici *online*, per la quale vanno presi in considerazione i molteplici aspetti correlati.

Stando alla motivazione della proposta di Direttiva in esame inserita nella relazione, si prende atto che "*i servizi turistici rappresentano la categoria più popolare di prodotti acquistati online. La cre-*

[1] Combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituisce un pacchetto turistico e che comporta la conclusione di pacchetti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un venditore agevola la combinazione:
- sulla base di prenotazioni separate al momento di un'unica visita o un unico contatto con il punto vendita, oppure
- mediante l'acquisto mirato di servizi turistici aggiuntivi presso un altro professionista attraverso processi collegati di prenotazione online, al più tardi al momento della conferma della prenotazione del primo servizio.

scita delle vendite online e la liberalizzazione del settore del trasporto aereo hanno cambiato il modo in cui i consumatori organizzano le loro vacanze … Tra i professionisti in questione si ritrovano le agenzie di viaggi, gli operatori turistici, le compagnie aeree, le compagnie di navigazione, ecc. In molti Stati membri non è chiaro se queste combinazioni rientrino nel campo d'applicazione della direttiva e se i professionisti coinvolti nella loro organizzazione siano responsabili dell'esecuzione dei servizi inclusi, specie in ambiente online".

Si riassume così quel meccanismo, ormai diffuso, secondo il quale il consumatore acquista servizi accessori forniti da professionisti diversi, ma accessibili navigando sulla stessa piattaforma, servizi che tuttavia sono esclusi dal campo di applicazione della direttiva attualmente in vigore.

Pertanto, il punto 3.1. della relazione di accompagno alla proposta di nuova direttiva, rubricato "*Sintesi delle misure proposte*", recita "*facendo rientrare nel suo campo d'applicazione varie forme di pacchetti turistici online e servizi turistici assistiti, la proposta di direttiva chiarisce e modernizza la portata della tutela dei viaggiatori che acquistano combinazioni di servizi turistici per uno stesso viaggio o una stessa vacanza.*

La proposta intende assicurare che i viaggiatori siano meglio informati sui servizi che stanno acquistando e mette a loro disposizione rimedi più chiari nel caso sopraggiungano problemi.

Al contempo, riducendo la frammentazione giuridica e rafforzando il riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza, la proposta intende ridurre al minimo gli ostacoli agli scambi transfrontalieri e diminuire i costi di conformità normativa per i professionisti che intendono operare oltre frontiera, assicurando parità di condizioni nel mercato del turismo."

Il considerando n. 8 della proposta di direttiva richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea secondo la quale dovrebbero applicarsi gli stessi principi, sia che la prenotazione avvenga attraverso l'agenzia di viaggi tradizionale sia che avvenga *online*.[2]

Il considerando 11 precisa poi che "*i servizi turistici assistiti online andrebbero altresì distinti dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici*".

Anche il considerando 13 ritiene "*opportuno introdurre norme specifiche per i venditori tradizionali e i venditori online che assistono i viaggiatori, al momento di un'unica visita o un unico contatto con il loro punto vendita, nella conclusione di contratti distinti con singoli fornitori di servizi, e per i venditori online che, mediante processi collegati di prenotazione online, agevolano l'acquisto mirato di servizi turistici aggiuntivi presso un altro professionista, al più tardi al momento della conferma della prenotazione del primo servizio*".

Infine, l'art. 3 definisce "*pacchetto turistico*" "*la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se … acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione <u>online</u> ove il nome o le generalità del viaggiatore necessarie per concludere la prenotazione sono trasferiti da un professionista all'altro al più tardi al momento della conferma della prenotazione del primo servizio*".

Ci si chiede se far rientrare nell'ambito di applicazione della proposta di direttiva anche i pacchetti turistici *online* (artt. 2 e 3) sia sufficiente a chiarire la portata della tutela dei viaggiatori che acquistano combinazioni di servizi turistici per l'appunto *online* o se invece - come sembra in base alle osservazioni di colleghi regionali, ma forse anche dal richiamato considerando 13 - si renda necessario un maggior grado di approfondimento delle forme di tutela.

---

[2] Sentenza nella causa C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA contro Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, in presenza di Club Med Viagens Ld* (Raccolta 2002, pag. I-04051).