

# 5 contratti di settore

L'attività turistica comprende numerosi servizi resi al consumatore per i quali si fa riferimento a dei contratti il contratto è l'accordo tra due o più parti per costituire, regolare o estinguere un rapporto giuridico patrimoniale. Gli elementi essenziali del contratto sono:

- Accordo delle parti

- La causa cioè lo scopo

- L'oggetto: bene/servizio su viene raggiunto l'accordo; deve essere lecito (legale), possibile, determinato (esistente momento dell'accordo) o determinabile (inesistente al momento dell'accordo ma in via di definizione), valutabile economicamente;

- Forma: scritta o verbale.

I contratti possono essere:

- Tipici: cioè espressamente disciplinati nel nostro ordinamento giuridico;

- Atipici: non espressamente disciplinati nel nostro ordinamento giuridico. In questi casi la regolamentazione è affidata alla libera contrattazione delle parti e si fa riferimento a codice civile, leggi speciali ( ad esempio codice del consumo e codice del turismo), norme regionali e regolamenti locali, giurisprudenza ( le sentenze della corte di cassazione), usi e consuetudini.

1. Sono contratti tipici:

- Il contratto di vendita di pacchetti turistici

- il contratto di trasporto

- Il contratto di deposito in albergo.

2. Sono contratti atipici:

- Contratto d'albergo

- Contratto di catering

- Contratto di banqueting

- Contratto allotment tra imprese di viaggi e imprese ricettive o di trasporto.

## La tutela del viaggiatore nell'UE

Dalla fine degli anni 70 si diffonde l'acquisto della vacanza "all inclusive". Nasce un nuovo prodotto: il pacchetto turistico. A partire dagli anni 80 cresce il numero dei tour operator che propongono viaggi organizzati. L'avvento di internet ha comportato prof di cambiamenti nell'organizzazione di una vacanza, permettendo ai turisti di costruirsi personalmente un viaggio. È cresciuto però anche il numero di turisti danneggiati o insoddisfatti. Pertanto l'Unione europea, nel corso del tempo, ha emanato numerosi regolamenti e direttive a tutela del viaggiatore. L'attuazione dei regolamenti comunitari e il recepimento delle direttive hanno ampliato anche la legislazione italiana e nel 2011 è stato emanato il Codice del Turismo. Esso regola l'attività turistica a livello nazionale al fine di promuovere e tutelare il mercato turistico.

## Il codice del turismo

Il Codice del Turismo integra i vari provvedimenti legislativi a tutela del turista e le principali disposizioni riguardano:

- la definizione di imprese turistiche: esse rientrano nell'attività turistica, non soltanto le imprese ricettive di viaggi ma anche tutte le imprese ristorative, i pubblici esercizi, gli stabilimenti balneari, i parchi vacanza e i centri congressuali;

-la disciplina e la valorizzazione delle professioni turistiche;

-la maggiore tutela dei turisti ai quali viene riconosciuto, oltre al risarcimento del danno materiale, anche il risarcimento per il danno morale causato da una vacanza rovinata. È stabilito per l'organizzatore del viaggio l'obbligo di copertura assicurativa;

-la regolamentazione del contratto di vendita del pacchetto turistico

-la modalità di erogazione dei buoni vacanza

-l'individuazione di circuiti turistici nazionali per promuovere l'immagine dell'Italia prestando particolare attenzione al turismo culturale e alla valorizzazione del patrimonio storico, artistico, archeologico e paesaggistico. Articolo 9 della costituzione, dall'1 all'12 sono articoli invariabili.

-la riaffermazione dei sistemi turistici locali

-l'istituzione del comitato permanente di promozione del turismo in Italia

-incentivi al miglioramento della qualità dei servizi attraverso l'assegnazione di premi agli operatori del settore

-l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di adottare la carta dei servizi turistici che informi il turista dei vari servizi locali.

## Il pacchetto turistico

Il codice del turismo, agli articoli 33 e 34 definisce il pacchetto turistico. definizione: il pacchetto turistico è una combinazione di servizi turistici venduti ad un prezzo forfetario e può riguardare un viaggio, una vacanza, una crociera, un itinerario; comprende almeno 2 dei seguenti elementi:

-Trasporto

-Alloggio

-Altri servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio ( ad esempio i pasti, una visita guidata, uno spettacolo ecc). Per avere un pacchetto turistico non è necessaria la presenza del

trasporto. I soggetti che possono concludere contratti di vendita di un pacchetto turistico sono:

- a. L'organizzatore del viaggio: è il tour operator che effettua la combinazione dei vari servizi del pacchetto. È organizzatore anche chi, attraverso il proprio sito, dà al turista la possibilità di costruire e acquistare un pacchetto turistico fai da te;
- b. L'intermediario: è colui che si impegna a procurare o a vendere al turista i vari servizi turistici;
- c. Il turista: cioè colui che acquista il pacchetto turistico.

## Il contratto di vendita del pacchetto turistico

Il codice del turismo regola il contratto di vendita del pacchetto turistico che ha le seguenti caratteristiche:

-Causa: necessità del turista di svolgere un viaggio

-L'oggetto: il viaggio; devono essere presenti almeno due elementi;

-Forma: è obbligatoria la forma scritta. Le principali disposizioni del codice del turismo riguardano:

1. Elementi del contratto: il contratto deve contenere destinazione, durata, inizio e fine viaggio, il prezzo, l'acconto (la caparra da versare al momento della prenotazione non può superare il 25% del prezzo del pacchetto), gli estremi della copertura assicurativa, l'itinerario, eventuali spese a carico del consumatore;

2. Obbligo di informazione: il tour operator o l'intermediario deve fornire al turista informazioni sui documenti necessari al viaggio e gli eventuali obblighi sanitari riguardanti le vaccinazioni.

3. Reclami e contestazioni: il tour operator o l'intermediario sono responsabili e quindi tenuti al risarcimento del danno in caso di mancato o inesatto adempimento per cause a loro imputabili; il risarcimento non è dovuto se l'inadempimento dipende dal comportamento del turista o da cause di forza maggiore;

4. Cessione del contratto: se il turista non può partire può cedere il contratto ad un'altra persona;

5. Aumento del prezzo: è ammesso solo se previsto espressamente nel contratto è solo per motivi documentari ( ad esempio un aumento nel costo di trasporto o di carburante). l'aumento non può superare il 10% del prezzo originario;

6. Acquisti Online: la disciplina di vendita di pacchetti turistici si applica anche agli acquisti su internet;

7. Obbligo di assicurazione: l'organizzatore e l'intermediario devono avere una copertura assicurativa per la responsabilità civile verso il turista per danni a cose o persone anche al turista spesso è proposta la stipula di un contratto di assicurazione per annullamento del viaggio, spese mediche e infortuni, smarrimento o danneggiamento del bagaglio.

8. Cancellazione del viaggio e recesso del turista: se il viaggio viene annullato dal tour operator prima della partenza l'acquirente ha diritto a una delle seguenti opzioni:

-Usufruire di un altro pacchetto di qualità pari o superiore;

-Usufruire di un altro pacchetto di qualità inferiore con rimborso della differenza;

-Essere rimborsato della somma pagata. Il turista può sempre richiedere il rimborso del danno. Se il viaggio è annullato per mancato raggiungimento del numero minimo o per cause di forza maggiore il turista può scegliere tra le tre opzioni ma non ha diritto al risarcimento del danno. Se il viaggio è annullato dal turista per motivi propri vengono applicate delle penali di importo crescente via via che ci si avvicina alla partenza, vanno dal 10% al 100%.

Se il viaggio è annullato dal turista per "sopravvenuta impossibilità" ( malattia improvvisa, lutto in famiglia epidemia mondiale) il contratto può essere sciolto senza penali.

**il danno da vacanza rovinata.** Si tratta di un danno non patrimoniale che il turista subisce in caso inadempienze da parte dell'organizzatore o intermediario. Si tratta di una sorta di danno morale e va quantificato soggettivamente. Ad esempio nel 2010 la corte di cassazione si è pronunciata a favore di una coppia di turisti che aveva acquistato un pacchetto turistico per una vacanza in un'isola del mediterraneo. Al loro arrivo i turisti non hanno trovato il mare pulito così come descritto nel catalogo ma una spiaggia sporca e un mare inquinato. L'organizzatore del viaggio è stato condannato a risarcire il danno di natura non patrimoniale.