CAMERA DEI DEPUTATI N. 3728

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

CAPRILI, MONTESSORO, QUERCINI, MINOZZI, CAVAGNA, CHERCHI, DONAZZON, FRANCESE, FILIPPINI GIOVANNA, GRILLI, PRANDINI, PROVANTINI, STRADA

Presentata il 15 marzo 1989

Norme in materia di tutela dei diritti del turista

ONOREVOLI COLLEGHI ! — Crediamo che sia ormai matura una normativa relativa alla tutela dei diritti del turista. E ciò per più di un motivo. Intanto perché il mercato della vacanza – in netta espansione in questi anni – come molti altri settori economici conosce illeciti e frodi. Illeciti e frodi che le stesse cronache dei giornali, specialmente al termine della stagione estiva, si incaricano di denunciare. Forse si potrebbe anche notare che ogni elemento negativo, ogni spiacevole contrattempo che si verifica durante le vacanze viene vissuto con maggiore tensione da parte di chi è costretto a subirlo. Una normativa chiara e, per quanto possibile, esauriente riteniamo verrebbe incontro a coloro che vanno in vacanza. Ma non solo. Una normativa chiara può sicuramente aiutare tutte quelle moltissime imprese che onestamente operano nel settore. A queste fondate ragioni si aggiunge quanto a livello europeo si è prodotto in questa materia. La presente proposta di legge si segnala soprattutto per questi aspetti: la accurata descrizione di ciò che deve contenere il *dépliant* e cioè l'identità dell'operatore turistico responsabile della pubblicazione del *dépliant*, il mezzo di trasporto (nave, autobus, treno, volo *charter* o altro tipo di volo), la destinazione e itinerario, la data, ora e luogo della partenza e del ritorno, la natura della ricettività e dei pasti offerti, con indicazione della categoria degli alberghi, il prezzo totale e specifica dei vari elementi di spesa che confluiscono nel prezzo totale, con la chiara indicazione dei servizi in esso compresi, della data in cui è stato effettuato il calcolo del prezzo, e delle

condizioni in forza delle quali tale prezzo possa venire modificato (articolo 2).

Ancora: le condizioni per la prenotazione non devono contenere clausole che mirino ad escludere o a limitare la responsabilità di false rappresentazioni fatte dall'operatore turistico o da suoi dipendenti od agenti, che mirino ad escludere o a limitare la responsabilità contrattuale dell'operatore turistico relativamente al dovere di esercitare la necessaria diligenza nello stipulare accordi per conto dei clienti ovvero nei confronti di conseguenti perdite a causa della mancata osservazione degli impegni assunti, che pongano limiti alla presentazione di reclami alla fine del viaggio o della vacanza qualora essi siano inferiori a due mesi dal giorno in cui ha termine il viaggio o, comunque, la prestazione effettuata (articolo 4).

Altre indicazioni vengono date attorno all'annullamento o alla modifica dei giri turistici, al sovraffollamento degli alberghi, ai reclami, alle maggiorazioni dei prezzi, eccetera. In sostanza con questa proposta di legge si intende normare i momenti salienti del rapporto del turista con i modi e i tempi del viaggio.

PROPOSTA DI LEGGE

—

ART. 1.

(Definizioni).

1. Ai fini della presente legge si intende per operatore turistico un organizzatore o intermediario di viaggi o il titolare di un'agenzia di viaggio e turismo, come definita dall'articolo 9 della legge 17 maggio 1983, n. 217.

2. Ai fini della presente legge si intende per *dépliant* una pubblicazione che rechi indicazioni relative ad un giro turistico, vacanza o viaggio offerto da un operatore turistico.

3. Ai fini della presente legge, la pubblicità costituisce un mezzo di promozione di giri turistici, vacanze o viaggi mediante pubblicazione diversa dai *dépliants.*

4. Ai fini della presente legge si intende per cliente qualunque persona usufruisca di una delle prestazioni previste in un contratto di organizzazione di viaggio o in un contratto di intermediario di viaggio, sia che il contratto sia stato stipulato da lei o da un terzo per lei, anche nel caso di avvenuta sostituzione di persona per la esecuzione del contratto.

ART. 2.

(Requisiti essenziali dei dépliants).

1. Ogni *dépliant* deve contenere chiare, esaurienti, accurate e precise informazioni, atte a consentire al cliente di fare una scelta cosciente ed avvertita; in particolare devono essere descritti esaurientemente i seguenti elementi:

a) identità dell'operatore turistico responsabile della pubblicazione del *dépliant* con indicazione degli estremi della autorizzazione;

b) mezzo di trasporto (nave, autobus, treno, volo *charter* o altro tipo di volo) e caratteristiche del medesimo;

c) destinazione e itinerario dettagliato;

d) data, ora e luogo della partenza e del ritorno;

e) precisa ubicazione, caratteristiche, categoria e stelle degli alberghi, natura della ricettività, dei pasti e delle bevande offerte;

f) ulteriori disponibilità o accordi speciali offerti;

g) prezzo totale o specifica dei vari elementi di spesa che confluiscono nel prezzo totale, con la chiara indicazione dei servizi in esso compresi, della data in cui è stato effettuato il calcolo del prezzo, e delle condizioni in forza delle quali tale prezzo possa venire modificato;

h) procedura di prenotazione e clausole in base alle quali dovrà essere stipulato il contratto, con indicazione precisa della somma da versare, a titolo di caparra, al momento della prenotazione;

i) condizione per il recesso, sia da parte dell'operatore sia da parte del cliente, con indicazione dei termini e delle rispettive penalità;

l) sintesi precisa dei dettagli dell'assicurazione offerta.

2. Tutte le descrizioni indicate nel comma 1 devono essere veritiere e non devono essere formulate in modo da fuorviare, pur non contenendo falsità, l'esatta rappresentazione della realtà; in particolare le foto contenute nei *dépliant* devono essere quelle realmente riproducenti i luoghi o le strutture descritte.

3. Si considera descrizione falsa o, comunque, fuorviante anche una reticenza circa qualità negative di elementi del viaggio, quali mezzi di trasporto, alberghi, ristoranti, o altro che, se descritte, avrebbero dimostrato il minor valore del viaggio o avrebbero potuto indurre il viaggiatore a non stipulare il contratto.

4. Ogni *dépliant* deve contenere la descrizione completa delle clausole contrattuali o, in mancanza, una copia del contratto proposto deve essere allegato al *dépliant* medesimo.

5. È fatto divieto agli operatori turistici di pubblicare o di vendere vacanze mediante *dépliants* che non siano conformi alle norme della presente legge e dell'articolo 16 del regio decreto-legge 23 novembre 1936, n. 2523.

6. Gli operatori turistici sono responsabili nel caso di descrizione falsa o fuorviante contenuta nei *depliants*.

ART. 3.

(Pubblicità).

1. Tutta la pubblicità da parte degli operatori turistici deve essere conforme alle norme della presente legge, con particolare riferimento ai requisiti prescritti dall'articolo 2 per i *dépliants*.

ART. 4.

(Condizioni per la prenotazione).

1. Le condizioni relative alla prenotazione devono chiarire la portata dell'incarico ed i limiti della responsabilità assunta dall'operatore turistico nei confronti del cliente e devono essere illustrate in modo chiaro e comprensibile.

2. Le condizioni per la prenotazione non devono contenere clausole:

a) che mirino ad escludere o a limitare la responsabilità di false rappresentazioni fatte dall'operatore turistico o da suoi dipendenti od agenti;

b) che mirino ad escludere o a limitare la responsabilità contrattuale dell'operatore turistico relativamente al dovere di esercitare la necessaria diligenza nello stipulare accordi per conto dei clienti ovvero nei confronti di conseguenti perdite a causa della mancata osservanza degli impegni assunti;

c) che pongano limiti alla presentazione di reclami alla fine del viaggio o della vacanza qualora essi siano inferiori a due mesi dal giorno in cui ha termine il viaggio o, comunque, la prestazione effettuata.

3. Le condizioni per la prenotazione o i *dépliants* devono indicare espressamente con chiarezza le circostanze e i modi in cui potranno essere applicate tariffe straordinarie o sovrapprezzi ai clienti.

4. Qualora le condizioni della prenotazione o i *depliants* diano all'operatore turistico il diritto di applicare aumenti in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi di cambio, si devono altresì indicare le linee di comportamento dell'operatore turistico nel caso di variazioni favorevoli dei tassi.

5. Le condizioni per la prenotazione devono indicare con chiarezza quale sarà il comportamento dell'operatore turistico nel caso in cui si debba procedere all'annullamento o alla modifica di un giro turistico, di una vacanza o di un viaggio.

6. L'operatore turistico non può stampare le condizioni per la prenotazione nella parte anteriore o in quella posteriore del modulo di prenotazione se non a condizione che una copia del contratto con tutte le indicazioni relative e i dettagli sull'assicurazione venga fornita a parte ad ogni cliente prima o all'atto della conferma della prenotazione.

7. Le condizioni per la prenotazione devono essere conformi a tutte le norme della presente legge.

8. Gli operatori turistici devono praticamente interpretare le proprie condizioni per la prenotazione in base alle norme della presente legge.

ART. 5.

(Annullamento di giri turistici, vacanze o altri accordi di viaggio da parte di operatori turistici).

1. L'operatore turistico non può annullare un giro turistico, una vacanza o altri accordi di viaggio successivamente alla data del versamento del saldo del prezzo dovuto dal cliente, salvo il caso in cui vi

sia costretto a causa di guerra, sommovimenti di natura politica o altre circostanze di forza maggiore.

2. Qualora l'operatore, per cause non di forza maggiore, annulli un viaggio o una vacanza o altro accordo del genere prima della data del versamento del saldo del prezzo dovuto dal cliente, è tenuto ad informarne gli agenti ed i clienti al più presto possibile, offrendo a questi ultimi la scelta di una vacanza alternativa, almeno equivalente a quella annullata, ovvero di un sollecito e completo rimborso delle somme versate; è inoltre tenuto ad indennizzare i clienti in maniera equa e a risarcire i clienti di tutti i danni subiti.

3. Qualora l'operatore sia costretto, per cause di forza maggiore, ad annullare un viaggio o una vacanza o altro accordo del genere, è tenuto ad informare gli agenti ed i clienti al più presto possibile, offrendo a questi ultimi la scelta di una vacanza alternativa, almeno equivalente a quella annullata, ovvero di un sollecito o completo rimborso delle somme versate.

ART. 6.

(Modifiche di giri turistici, vacanze ed altri accordi di viaggio disposte da operatori turistici).

1. L'operatore turistico non può modificare un giro turistico, una vacanza o altri accordi di viaggio successivamente alla data del versamento del saldo del prezzo dovuto dal cliente, salvo il caso in cui vi sia costretto a causa di guerra, sommovimenti di natura politica o altre circostanze di forza maggiore.

2. All'atto del verificarsi della necessità di apportare modifiche materiali a giri turistici, vacanze e altri accordi di viaggio nei cui confronti siano già state effettuate le prenotazioni, l'operatore turistico deve informarne per iscritto gli agenti ed i clienti senza indugio ed offrire a questi ultimi la scelta di accertare la modifica, che deve essere di livello equivalente, qualora ciò sia possibile, ovvero di esser prontamente rimborsato di tutte

le somme versate. Non costituiscono modifica materiale gli eventuali ritardi della partenza dovuti alle condizioni meteorologiche.

3. In ogni caso, salvo i casi di forza maggiore, è tenuto ad indennizzare i clienti in maniera equa; inoltre è tenuto al risarcimento totale dei danni subiti dai clienti.

ART. 7.

(Puntuale rispetto delle clausole contrattuali).

1. Spetta all'operatore turistico adottare tutte le ragionevoli misure atte a far sì che durante i giri turistici, le vacanze o altri accordi di viaggio vengano puntualmente prestati servizi conformi a quelli previsti nelle clausole contrattuali.

2. A tale scopo, per quanto riguarda i viaggi all'estero, l'operatore turistico deve indicare nel contratto il nome e la sede del proprio rappresentante locale, al quale i clienti si possono rivolgere per qualsiasi reclamo o lamentela, relativamente ai servizi prestati nel Paese in cui ha sede il rappresentante stesso.

3. Il rappresentante locale si adopererà direttamente per risolvere nel miglior modo possibile i disservizi segnalati dai clienti nei reclami e nelle lamentele.

4. Quanto previsto nei precedenti commi non esclude la possibilità di esperire un'azione legale per il risarcimento del danno subìto dal cliente.

ART. 8.

(Sovraffollamento degli alberghi).

1. Spetta all'operatore turistico adottare tutte le ragionevoli misure atte a far sì che i giri turistici, le vacanze o altri accordi di viaggio non debbano essere annullati o modificati a causa del sovraffollamento degli alberghi.

2. Qualora, malgrado quanto previsto al comma 1, un albergo risulti sovraffollato e l'operatore turistico ne sia al cor-

rente prima della partenza dei clienti interessati, egli ne darà loro immediata comunicazione, offrendo la scelta di una sistemazione alternativa, di livello almeno equivalente, sempre che possibile, ovvero del sollecito e completo rimborso delle somme versate, oltre ad un'equa indennità.

3. Qualora, malgrado quanto previsto al comma 1, un albergo risulti sovraffollato e l'operatore turistico non ne sia a conoscenza prima della partenza dei clienti interessati, a questi ultimi verrà offerta, all'atto dell'arrivo, una sistemazione alternativa; l'operatore turistico è tenuto inoltre ad indennizzare il cliente in maniera equa, qualora la sistemazione alternativa possa essere ragionevolmente considerata inferiore a quella originariamente prescelta.

4. Per quanto riguarda i viaggi all'estero si applica, inoltre, quanto disposto dall'articolo 7, commi 2, 3 e 4.

ART. 9.

(Recesso da parte del cliente, da giri turistici, vacanze o altri accordi di viaggio).

1. L'operatore turistico deve chiaramente indicare, nelle condizioni per la prenotazione, contenute nei *dépliants* o nella pubblicità, l'ammontare o la base di calcolo delle penalità a carico del cliente, in caso di recesso, nonché i termini e le condizioni in base alle quali il cliente deve sottostare a tali penalità.

ART. 10.

(Reclami).

1. I reclami devono essere presi in esame entro il termine di 15 giorni e, nel caso di controversia con il cliente, la questione va risolta, ove possibile, in via amichevole entro il termine di 30 giorni.

ART. 11.

(Sovrapprezzo per variazione negativa del tasso di cambio).

1. L'operatore turistico non può applicare sovrapprezzi ai clienti, a seguito di una variazione negativa del tasso di cambio, meno di trenta giorni prima della data di inizio della vacanza, del giro turistico o del viaggio, ad eccezione del caso delle prenotazioni fatte durante tale periodo.

ART. 12.

(Altri sovrapprezzi).

1. Non è possibile far gravare altri sovrapprezzi sul cliente quali ad esempio i costi del carburante per gli autobus e per gli aerei, ad eccezione di quelli derivanti dalle variazioni sfavorevoli dei tassi di cambio.

ART. 13.

(Preavviso delle maggiorazioni).

1. Ai fini di quanto disposto dagli articoli 10 e 11, la data di decorrenza della maggiorazione praticata al cliente è quella dell'invio del preavviso scritto dall'operatore all'agente di viaggio o al cliente.

ART. 14.

(Spiegazione delle maggiorazioni).

1. L'operatore turistico che pratichi una maggiorazione a carico del cliente deve dare a questi comunicazione scritta al riguardo, precisandone i motivi fornendo anche una spiegazione scritta delle ragioni della maggiorazione, facendo riferimento alle maggiori voci interessate.

ART. 15.

(Tasse portuali e aeroportuali e tasse di iscrizione).

1. Gli operatori turistici devono includere l'ammontare delle tasse portuali e aeroportuali nei prezzi quotati nei *dépliants* e negli annunci pubblicitari.

2. Allo stesso modo, non possono essere previste aggiunte per le cosiddette tasse di iscrizione, le quali devono essere incluse nei prezzi indicati nei *dépliants* e negli annunci pubblicitari.

ART. 16.

(Assicurazione).

1. L'operatore turistico deve assicurare i clienti contro qualunque tipo di malattia o infortunio che dovesse subire durante il viaggio, prevedendo nel contratto di assicurazione il diritto alla somministrazione di cure adeguate e all'uso di mezzi di soccorso idonei per il trasporto alla loro abitazione di coloro che siano impossibilitati a muoversi con i normali mezzi di trasporto previsti nel contratto di viaggio.

2. L'operatore turistico deve, inoltre, assicurare l'impresa contro i rischi professionali e la responsabilità civile nella quale dovesse incorrere verso i clienti per mancato rispetto delle clausole contrattuali, o per responsabilità extracontrattuale, al fine di garantire ai clienti il risarcimento dei danni subiti, anche in caso di propria insolvenza comunque determinata.