

Bruxelles, 9.7.2013
COM(2013) 512 final

2013/0246 (COD)

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio

{SWD(2013) 263 final}

{SWD(2013) 264 final}

{SWD(2013) 266 final}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

1.1. Contesto generale

Il turismo ha un ruolo preponderante nell'economia europea di oggi. Con 1,8 milioni d'impresе, soprattutto PMI, che impiegano il 5,2% della manodopera totale, l'industria europea del turismo è un motore per la crescita dell'Unione: l'apporto complessivo del settore europeo dei viaggi e delle vacanze, considerati anche i settori connessi, rappresenta circa il 10% del PIL dell'UE¹.

Con l'adozione, nel 1990, della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"² sono stati conferiti importanti diritti ai viaggiatori europei che acquistano pacchetti vacanza, tipicamente composti da trasporto passeggeri e alloggio. Una sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 2002³ ha chiarito che la nozione di "prefissata combinazione" include anche le combinazioni di servizi turistici effettuate da un'agenzia di viaggi su richiesta esplicita del consumatore prima che tra di loro venga concluso un contratto.

La direttiva 90/314/CEE garantisce che i consumatori ricevano le informazioni essenziali prima e dopo la conclusione di un contratto avente ad oggetto un viaggio "tutto compreso"; stipula che gli organizzatori e/o i venditori sono responsabili della corretta esecuzione delle prestazioni, anche se i servizi sono prestati da subfornitori, e disciplina le conseguenze di eventuali modifiche al contratto di servizio tutto compreso; garantisce che i viaggiatori ricevano il rimborso delle somme anticipate e siano rimpatriati in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore e/o del venditore.

Nel 1990, tuttavia, la struttura del mercato del turismo era molto meno complessa rispetto ad oggi e non esisteva internet. Malgrado la citata sentenza della Corte di giustizia, non è chiaro fino a che punto le modalità usate oggi per combinare servizi turistici siano disciplinate dalla direttiva.

Come illustrato nella relazione⁴ della Commissione del 1999 sul recepimento della direttiva, permangono importanti differenze tra le legislazioni che la recepiscono, a motivo della sua impostazione di armonizzazione minima, dell'ampia discrezionalità lasciata agli Stati membri, ad esempio riguardo alla parte o alle parti responsabili, e dell'ambiguità del testo.

La modernizzazione della direttiva 90/314/CEE risponde alle richieste dei colegislatori, del Comitato economico e sociale europeo e del gruppo consultivo europeo dei consumatori⁵. Anche gran parte dell'industria e delle organizzazioni di consumatori ne ha chiesto la revisione. Quest'ultima è esplicitamente menzionata nelle relazioni sulla cittadinanza dell'Unione⁶, nell'Agenda europea dei consumatori⁷ e nell'Atto per il mercato unico II⁸.

¹ Comunicazione della Commissione "L'Europa, prima destinazione turistica mondiale — un nuovo quadro politico per il turismo europeo" (COM(2010) 352 definitivo del 30.6.2010).

² Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso».

³ Sentenza del 30 aprile 2002 nella causa C-400/00, *Club Tour*.

⁴ SEC(1999) 1800 definitivo.

⁵ Si vedano, ad esempio, le conclusioni della 2 255^a sessione del Consiglio — Consumatori, del 13 aprile 2000, la risoluzione del Parlamento europeo del 16 gennaio 2002 (2001/2136(INI)), il parere del Comitato economico e sociale europeo dell'11 maggio 2011 (GU C 132) e i pareri del gruppo consultivo europeo dei consumatori del 21 aprile 2010 e dell'8 febbraio 2013.

⁶ COM(2010) 603 definitivo e COM(2013) 269 final.

⁷ COM(2012) 225 final.

1.2. Motivazione della proposta

1.2.1. Sviluppo della distribuzione via internet e liberalizzazione del settore del trasporto aereo

Nel 2011 il 73% delle famiglie dell'Unione aveva accesso a internet⁹. Quasi due terzi dei cittadini dell'Unione usano internet almeno una volta alla settimana, mentre più della metà lo usa ogni giorno o quasi ogni giorno. I servizi turistici rappresentano la categoria più popolare di prodotti acquistati online.

La crescita delle vendite online e la liberalizzazione del settore del trasporto aereo hanno cambiato il modo in cui i consumatori organizzano le loro vacanze e, di conseguenza, hanno portato a modi diversi, per i professionisti, di assistere i consumatori nell'adattare alle proprie esigenze le combinazioni di servizi turistici, in particolare online. 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.

Questa situazione è fonte d'incertezza tanto per i professionisti che per i consumatori

Ne deriva anche che le imprese oggi esplicitamente tenute ad applicare la direttiva sono soggette a norme e costi diversi rispetto alle imprese che invece non sono disciplinate dalla direttiva o che non si considerano tali, benché concorrano per la stessa clientela.

1.2.2. Inutili costi di conformità normativa e ostacoli agli scambi transfrontalieri

Alcune disposizioni della direttiva sono divenute obsolete o creano altrimenti oneri inutili per le imprese, come l'obbligo d'informazione per gli opuscoli e l'inclusione dei viaggi di natura professionale gestiti da agenzie specializzate.

La frammentazione giuridica prodotta da numerose differenze tra le legislazioni degli Stati membri crea costi aggiuntivi per le imprese che vogliono operare oltre frontiera.

1.2.3. Pregiudizio subito dai consumatori — norme poco chiare e obsolete

Lo studio "*Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages*"¹⁰ dà una stima del pregiudizio personale subito dai consumatori¹¹ su base annua a causa di servizi turistici combinati per i quali l'applicabilità della direttiva non è certa e dimostra che i problemi legati ai pacchetti dinamici sono più frequenti e pregiudizievoli per i consumatori dei problemi legati ai pacchetti turistici tradizionali, che rientrano chiaramente nel campo d'applicazione della direttiva.

In certa misura però anche i consumatori che acquistano pacchetti turistici preconfezionati tradizionali subiscono un pregiudizio, poiché alcune disposizioni della direttiva sono obsolete, confuse o lacunose, ad esempio il mancato riconoscimento ai consumatori del diritto di annullare il servizio "tutto compreso" prima della partenza.

⁸ COM(2012) 573 final, allegato II.

⁹ Eurostat, Data in focus, 66/2011.

¹⁰ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/study_consumer_detriment.pdf

¹¹ Il pregiudizio subito dai consumatori è inteso come l'esito negativo per il singolo consumatore rispetto a determinati parametri quali le ragionevoli aspettative. Riguarda gli esiti a posteriori per quei consumatori la cui esperienza è negativa e comprende sia il pregiudizio di natura economica che quello di natura non economica, come ad esempio la perdita di tempo.

1.3. Obiettivi della proposta

In conformità dell'articolo 114 del trattato la presente proposta di revisione si pone l'obiettivo generale di migliorare il funzionamento del mercato interno e raggiungere un livello elevato di protezione dei consumatori attraverso il ravvicinamento delle norme sui pacchetti e altre combinazioni di servizi turistici.

La proposta è diretta a stabilire parità di condizioni tra gli operatori, rimuovere ostacoli giuridici agli scambi transfrontalieri e ridurre i costi di conformità normativa per le imprese.

Al contempo mira a raggiungere un livello elevato di protezione dei consumatori e a ridurre il pregiudizio subito chiarendo quali sono le combinazioni di servizi turistici tutelate dalle norme dell'Unione sui pacchetti turistici e sostituendo le disposizioni confuse e obsolete. La proposta contiene norme imperative riguardo alla tutela dei viaggiatori, cui né gli Stati membri né i professionisti possono derogare a scapito dei consumatori.

1.4. Coerenza con altri obiettivi e politiche dell'Unione

Durante l'ultimo decennio la Commissione ha condotto una revisione complessiva dell'*acquis* in materia di diritto del consumo, che ha portato all'adozione della direttiva 2008/122/CE sulla multiproprietà e della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. La revisione della direttiva 90/314/CEE rientra in quest'operazione.

La proposta integra il vigente diritto dell'Unione, in particolare la direttiva sulle clausole abusive (93/13/CEE), la direttiva sulle pratiche commerciali sleali (2005/29/CE), la direttiva sui diritti dei consumatori (2011/83/UE), la normativa nel settore dei diritti dei passeggeri (regolamenti (CE) n. 261/2004, n. 1371/2007, n. 1177/2010 e n. 181/2011), la direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico e la direttiva 2006/123/CE sui servizi nel mercato interno.

Inoltre la proposta è complementare al regolamento (CE) n. 593/2008 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) e al regolamento (CE) n. 44/2001 concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (Bruxelles I).

2. CONSULTAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONI D'IMPATTO

2.1. Consultazione delle parti interessate

Nel 2008 la Commissione ha ricevuto, nell'ambito della consultazione pubblica condotta sul suo documento di lavoro del 2007, più di 80 contributi da rappresentanti dell'industria, organizzazioni di consumatori, avvocati ed esponenti del mondo accademico e da 14 Stati membri. Nel gennaio 2009 ha condotto lo studio "*Consumer Detriment*" sulla base d'interviste a un campione di 500 consumatori in 17 paesi dell'UE.

Nel quadro di una seconda consultazione pubblica dell'ottobre 2009, strutturata in cinque questionari online destinati a consumatori e organizzazioni di consumatori, imprese, associazioni rappresentative dell'industria e Stati membri/autorità pubbliche, hanno appoggiato la revisione della direttiva l'89% delle autorità pubbliche, il 70% delle associazioni rappresentative, il 64% delle imprese e il 96% delle organizzazioni di consumatori.

Durante un seminario per gli Stati membri del 27 ottobre 2009 sono stati affrontati specifici problemi e opzioni strategiche e il 21 aprile 2010 un sottogruppo del gruppo consultivo europeo dei consumatori ha formulato il proprio parere.

Il 22 aprile 2010 sono stati discussi con i portatori d'interessi gli impatti delle opzioni strategiche individuate e, tra settembre 2009 e ottobre 2010, sono stati condotti più di 15 colloqui con i principali rappresentanti dell'industria.

Nel marzo 2012 la Commissione ha fatto eseguire uno studio per testare un marchio per i pacchetti turistici e il comportamento dei consumatori che acquistano i pacchetti cosiddetti "dinamici". Nel giugno 2012 ha organizzato un seminario per gli Stati membri e una conferenza aperta alle parti interessate per discutere ulteriormente il processo di revisione. L'8 febbraio 2013 il gruppo consultivo europeo dei consumatori ha reiterato la richiesta di una revisione della direttiva.

2.2. Valutazione d'impatto

La valutazione d'impatto analizza otto opzioni strategiche e alcune sub-opzioni.

Opzione 1 — Status quo. Mantenere la direttiva nella sua formulazione attuale.

Opzione 2 — Orientamenti. Mantenere la direttiva nella sua formulazione attuale e predisporre degli orientamenti sulla base anche delle decisioni della Corte di giustizia dell'Unione europea, chiarendo il campo d'applicazione e la responsabilità.

Opzione 3 — Marchio "pacchetto turistico" e/o obbligo per i professionisti che acquistano servizi turistici assistiti di dichiarare che i servizi in questione non costituiscono un pacchetto turistico (opzioni accessorie)

Sub-opzione A — Introduzione del marchio "pacchetto turistico". Logo obbligatorio da presentare al consumatore al momento dell'acquisto di un pacchetto turistico.

Sub-opzione B — Introduzione dell'obbligo a carico dei professionisti che offrono servizi turistici combinati che non costituiscono un pacchetto, di chiarire che non stanno vendendo un pacchetto turistico.

Opzione 4 — Abrogazione della direttiva e autoregolamentazione dell'industria

Opzione 5 — Modernizzazione della direttiva con inclusione dei pacchetti turistici "mono-professionista"

L'opzione 5 comporta una revisione legislativa che manterrebbe l'impianto generale della vigente direttiva, chiarendone il campo d'applicazione mediante l'inclusione espressa dei pacchetti turistici "mono-professionista" e rivedendone varie disposizioni. La direttiva così modificata si applicherebbe ai servizi turistici combinati per lo stesso viaggio o la stessa vacanza su un unico sito web o presso una stessa agenzia di viaggi tradizionale.

Opzione 6 — Approccio graduale — Modernizzazione della direttiva con inclusione nel campo d'applicazione sia dei pacchetti turistici "mono-professionista" che di quelli "pluri-professionista", riservando tuttavia ai servizi turistici assistiti "pluri-professionista" un trattamento meno stringente

Quest'opzione include la 5 con l'aggiunta di un ampliamento graduale del campo d'applicazione per disciplinare:

— i *pacchetti turistici* "pluri-professionista", ovvero le combinazioni di servizi turistici attraverso professionisti diversi, caratterizzate da alcuni aspetti associati ai pacchetti turistici, che sarebbero soggette allo stesso regime degli altri pacchetti (compresa la piena responsabilità per l'esecuzione delle prestazioni e l'obbligo di garantire protezione in caso d'insolvenza);

— i *servizi turistici assistiti* "pluri-professionista", ovvero quelle combinazioni di servizi turistici che non presentano le tipiche caratteristiche dei pacchetti turistici e comportano

quindi un rischio inferiore di ingannare i consumatori. Questa tipologia sarebbe soggetta a un regime meno stringente, limitato alle misure di protezione in caso d'insolvenza e all'obbligo di dichiarare in modo chiaro ed evidente che ciascun fornitore è responsabile dell'esecuzione dei propri servizi.

Opzione 7 — Modernizzazione della direttiva con inclusione dei pacchetti turistici "mono-professionista" e dei servizi turistici "pluri-professionista"

Quest'opzione include sia la 5 che la 6 e assoggetta tutti i servizi turistici assistiti "pluri-professionista" agli stessi requisiti dei pacchetti.

Opzione 8 — "Direttiva sul turismo"

Quest'opzione include la 7 e l'estensione del campo d'applicazione ai servizi turistici autonomi (ad esempio il noleggio auto, l'alloggio o i voli), e prevede in linea di principio le stesse norme per tutti i servizi turistici, siano essi parte di un pacchetto o meno.

La valutazione d'impatto conclude affermando che i problemi individuati saranno risolti nel modo più appropriato mediante l'opzione 6, sulla quale si fonda la presente proposta.

3. ELEMENTI GIURIDICI DELLA PROPOSTA

3.1. Sintesi delle misure proposte

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.

3.2. Base giuridica

La presente proposta si basa sull'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE).

Essa introduce norme ampiamente uniformi nel settore dei pacchetti turistici e dei servizi turistici assistiti nell'Unione, garantendo ai professionisti e ai viaggiatori la certezza giuridica quanto al contenuto dei loro diritti e obblighi a prescindere dal diritto nazionale applicabile al contratto, eliminando così i costi inutili nelle operazioni transfrontaliere e ampliando la scelta per i consumatori.

In conformità all'articolo 114, paragrafo 3, del TFUE, la proposta garantisce un elevato livello di protezione dei consumatori poiché mantiene o aumenta la tutela già offerta dalla direttiva 90/314/CEE.

3.3. Principio di sussidiarietà

La proposta rispetta il principio di sussidiarietà enunciato all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea (TUE).

L'obiettivo di migliorare il funzionamento del mercato interno eliminando le divergenze tra le legislazioni degli Stati membri e migliorando l'accesso dei consumatori ai servizi a partire da altri Stati membri, può essere realizzato in misura sufficiente dagli Stati membri solo mediante un'azione coordinata.

Pertanto l'Unione è nella posizione migliore per affrontare i problemi evidenziati, grazie ad una misura legislativa che ravvicini le norme nazionali.

3.4. Principio di proporzionalità

La proposta rispetta il principio di proporzionalità enunciato all'articolo 5 del TUE.

Così come la direttiva 90/314/CEE, la presente proposta non intende disciplinare tutti gli ambiti del diritto del turismo, ma solo alcuni aspetti dei pacchetti e delle altre combinazioni di servizi turistici in cui l'intervento coordinato dell'Unione è ritenuto necessario. A titolo di esempio, non interferisce con il diritto nazionale generale dei contratti né con i regimi di autorizzazione e licenza.

Secondo quanto emerso dalla valutazione d'impatto, misure di natura non vincolante come raccomandazioni, orientamenti o l'auto-regolamentazione non sono in grado di realizzare gli obiettivi citati.

La direttiva garantisce un insieme coerente di diritti e obblighi, consentendo allo stesso tempo agli Stati membri di integrare queste norme nel loro diritto nazionale dei contratti.

Inoltre permetterà agli Stati membri di adottare i mezzi di applicazione più appropriati e le sanzioni necessarie nei casi di violazione delle sue norme. In alcuni settori la proposta lascia agli Stati membri la possibilità di imporre norme più severe.

3.5. Impatto sui diritti fondamentali

Seguendo la strategia per un'attuazione effettiva della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea¹², la Commissione ha elaborato una proposta che rispetta i diritti sanciti dalla Carta e ne promuove l'applicazione. In particolare, la proposta rispetta la libertà d'impresa riconosciuta dall'articolo 16 della Carta, garantendo un livello elevato di protezione dei consumatori come previsto dall'articolo 38 della stessa.

3.6. Clausola di riesame

La proposta obbliga la Commissione a presentare al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione della direttiva entro 5 anni dalla sua entrata in vigore, eventualmente accompagnata da proposte legislative ove necessario.

3.7. Spazio economico europeo

La direttiva proposta riguarda una materia di competenza del SEE e va pertanto estesa allo Spazio economico europeo.

3.8. Documenti esplicativi

Considerando la complessità della proposta e i modi diversi in cui gli Stati membri hanno recepito la direttiva 90/314/CEE, la Commissione ritiene giustificata la trasmissione di documenti che indichino il collegamento tra le parti della direttiva e le parti corrispondenti delle disposizioni nazionali di attuazione.

¹² Comunicazione della Commissione del 19.10.2010 (COM(2010) 573).

4. ILLUSTRAZIONE DELLA PROPOSTA

La proposta consta di 29 articoli e di due allegati (una tabella di corrispondenza tra gli articoli della direttiva 90/314/CEE e gli articoli della proposta, e la scheda finanziaria).

4.1. Oggetto, campo d'applicazione e definizioni (articoli 1-3)

L'articolo 1 definisce l'oggetto della direttiva. Collegandosi alle definizioni di "pacchetto turistico" e di "servizio turistico assistito" dell'articolo 3, l'articolo 2 definisce il campo d'applicazione tenendo conto dei vari modi in cui possono essere combinati i servizi turistici.

In funzione del modo in cui i servizi turistici sono presentati al viaggiatore, le combinazioni che soddisfano uno qualunque dei criteri alternativi all'articolo 3, paragrafo 2, saranno considerate pacchetti turistici, con le conseguenze giuridiche che ne discendono in termini di obbligo d'informazione, responsabilità e protezione in caso d'insolvenza.

Sono definiti "servizi turistici assistiti" le combinazioni in cui i venditori, attraverso processi di prenotazione collegati, agevolano l'acquisto mirato di servizi turistici aggiuntivi o in cui il viaggiatore conclude contratti distinti con i singoli fornitori di servizi e in cui mancano le caratteristiche peculiari di un pacchetto turistico (ad esempio un prezzo forfettario o globale). I venditori la cui attività commerciale consiste nell'agevolare l'acquisto di "servizi turistici assistiti" hanno l'obbligo di spiegare chiaramente ai viaggiatori che i singoli fornitori di servizi sono i soli responsabili dell'esecuzione delle prestazioni turistiche in questione. Inoltre, al fine di assicurare anche ai viaggiatori che acquistano più di un servizio turistico tramite detti venditori, un grado di protezione valido in tutta l'Unione e supplementare rispetto alle norme sui diritti dei passeggeri o all'*acquis* generale in materia di consumatori, occorre stabilire che tali venditori devono garantire, in caso d'insolvenza propria o di qualunque dei loro fornitori, che i viaggiatori riceveranno il rimborso delle somme anticipate e, ove necessario, saranno rimpatriati.

Non è opportuno offrire lo stesso livello di tutela a coloro che viaggiano per scopi professionali e i cui servizi di viaggio sono definiti sulla base di un contratto quadro concluso tra i loro datori di lavoro e operatori specializzati che spesso offrono, nell'ambito di rapporti tra imprese (B2B), un livello di protezione simile a quello derivante dalla direttiva (cosiddetti "viaggi di natura professionale gestiti da agenzie specializzate"); tali servizi turistici sono pertanto esclusi dal campo d'applicazione.

Sono mantenute altre limitazioni al campo d'applicazione, tra cui l'esclusione dei pacchetti turistici organizzati "occasionalmente".

Oltre alle definizioni di "pacchetto turistico" e di "servizio turistico assistito", l'articolo 3 ne contiene altre che sono fondamentali, tra cui quelle di "viaggiatore", "organizzatore", "venditore" e "circostanze eccezionali e inevitabili". È definito "organizzatore" il professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista. Gli organizzatori sono responsabili dell'esecuzione delle prestazioni del pacchetto turistico (articoli 11 e 12), di fornire assistenza al viaggiatore (articolo 14) e di garantire protezione in caso d'insolvenza (articolo 15). Compete sia agli organizzatori che ai venditori comunicare le informazioni precontrattuali (articolo 4). I venditori rispondono degli errori di prenotazione (articolo 19) e, quando agevolano l'acquisto di servizi turistici assistiti, sono tenuti a garantire la protezione in caso d'insolvenza (articolo 15).

4.2. Obbligo d'informazione, conclusione e contenuto del contratto di pacchetto turistico (articoli 4-6)

L'articolo 4 elenca le specifiche informazioni precontrattuali che gli organizzatori e, se del caso, i venditori sono tenuti a fornire ai viaggiatori che intendono acquistare un pacchetto turistico. Si tratta di obblighi d'informazione aggiuntivi rispetto a quelli previsti da altre direttive o regolamenti applicabili.

L'articolo 5 disciplina la conclusione del contratto di pacchetto turistico.

L'articolo 6 contiene disposizioni relative al contenuto e alla forma del contratto o alla sua convalida nonché a documenti e informazioni da fornire prima dell'inizio della sua esecuzione.

4.3. Modifiche al contratto prima dell'inizio della sua esecuzione (articoli 7-10)

Analogamente a quanto già previsto dall'articolo 4, paragrafo 3, della direttiva 90/314/CEE, l'articolo 7 fissa le condizioni alle quali il viaggiatore può esercitare il diritto di cedere il pacchetto turistico ad un'altra persona.

Partendo dal presupposto che i prezzi pattuiti sono vincolanti, l'articolo 8 definisce le norme relative alla possibilità e alle conseguenze di eventuali modifiche del prezzo, tenuto conto del fatto che i contratti di pacchetto turistico sono spesso conclusi con largo anticipo. Queste norme si basano sugli stessi principi già sanciti dall'articolo 4, paragrafi da 4 a 6, della direttiva 90/314/CEE.

L'articolo 8, paragrafo 2, conferma il diritto di imporre aumenti del prezzo legati al costo del carburante, alle tasse e alle fluttuazioni dei tassi di cambio, ma ne chiarisce le condizioni rispetto al disposto della direttiva 90/314/CEE. Se da un lato l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, dall'altro ora è anche tenuto a concedere ai viaggiatori delle riduzioni; gli aumenti di prezzo non possono comunque superare il 10% del prezzo del pacchetto turistico.

Per altri tipi di modifiche che non riguardano i prezzi, sono previste norme distinte relative a modifiche di scarso rilievo (articolo 9, paragrafo 1) e a modifiche sostanziali (articolo 9, paragrafi 2 e 3).

Rispetto alla direttiva 90/314/CEE, l'articolo 10 contiene diritti aggiuntivi per i viaggiatori prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto. Quello di recedere dal contratto in cambio di un adeguato indennizzo (articolo 10, paragrafo 1) è un diritto del viaggiatore corrispondente a norme e pratiche riscontrate negli Stati membri. L'articolo 10, paragrafo 2, consente al viaggiatore di risolvere il contratto senza dover pagare alcun indennizzo ove ricorrano circostanze eccezionali e inevitabili.

4.4. Esecuzione del contratto di pacchetto turistico (articoli 11-14)

Questi articoli disciplinano la responsabilità dell'organizzatore per l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico (articoli 11-13) e prevedono l'obbligo di fornire assistenza al viaggiatore (articolo 14).

Diversamente da quanto stipula la direttiva 90/314/CEE, l'organizzatore è il solo responsabile dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. L'intento è evitare la duplicazione di costi e controversie, consentendo al contempo ad organizzatori e venditori di offrire più facilmente servizi transfrontalieri grazie a norme uniformi in materia di responsabilità.

Gli articoli 11 e 12 assicurano mezzi di ricorso accessibili al viaggiatore nei casi di difetto di conformità, tra cui anche l'inadempimento o l'inesatta esecuzione dei servizi. Tali norme si ispirano agli stessi principi su cui si basano gli articoli 5 e 6 della direttiva 90/314/CEE, ma

sono presentate in modo più sistematico, così da fornire alcuni chiarimenti e colmare certe lacune.

L'articolo 11 introduce l'obbligazione di rimediare al difetto di conformità e quella di trovare opportune soluzioni alternative per la continuazione del contratto qualora una parte sostanziale dei servizi non possa essere prestata come pattuito. Viene chiarito che quest'ultima obbligazione si applica anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non avvenga nei termini concordati. Tuttavia, laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore nei tempi stabiliti a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, l'obbligazione dell'organizzatore di sostenere i costi del soggiorno prolungato è limitata a 100 EUR per notte e a tre notti per viaggiatore, conformemente a quanto previsto nella proposta di modifica del regolamento (CE) n. 261/2004.

L'articolo 12 contiene disposizioni in merito alle riduzioni del prezzo legate al difetto di conformità e alle soluzioni alternative che determinano un pacchetto turistico di qualità inferiore, e altre norme relative al risarcimento. Conformemente alla sentenza della Corte di giustizia nella causa C-168/00, *Simone Leitner*, il paragrafo 2 chiarisce che il risarcimento deve includere anche i danni morali; il paragrafo 4 disciplina il legame con il risarcimento sulla base di altri motivi di diritto.

Poiché per molti viaggiatori il primo punto di contatto è il venditore, per il cui tramite hanno prenotato il pacchetto turistico, l'articolo 13 stabilisce che i viaggiatori possono inviare messaggi, reclami o denunce anche al venditore e che ai fini del rispetto di eventuali termini di decadenza o prescrizione fa fede il ricevimento di dette comunicazioni.

Ai sensi dell'articolo 14, l'organizzatore è tenuto a prestare assistenza al viaggiatore in difficoltà.

4.5. Protezione in caso d'insolvenza (articoli 15 e 16)

La direttiva 90/314/CEE ha creato l'obbligo generale per "l'organizzatore e/o il venditore" di disporre di mezzi per garantire il rimpatrio dei passeggeri e il rimborso delle somme anticipate in caso d'insolvenza. A causa della diversità delle soluzioni giuridiche scelte dagli Stati membri, questo ha spesso portato a una duplicazione dei costi a carico di organizzatori e venditori. Ai sensi dell'articolo 15 della proposta, sono soggetti a detto obbligo solo gli organizzatori di pacchetti turistici e i venditori che agevolano l'acquisto di "servizi turistici assistiti". Lo stesso articolo stabilisce criteri più specifici sull'effettività e la portata degli obblighi di protezione.

Per agevolare l'attività transfrontaliera l'articolo 16, paragrafo 1, prevede espressamente il riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza secondo la legge dello Stato membro in cui è stabilito l'organizzatore o il venditore. Lo stesso articolo obbliga gli Stati membri a designare dei punti di contatto centrali per garantire la cooperazione amministrativa.

4.6. Obbligo d'informazione in relazione ai servizi turistici assistiti (articolo 17)

Per garantire alle parti certezza giuridica e trasparenza, i venditori che offrono servizi turistici assistiti sono tenuti a spiegare ai viaggiatori in modo chiaro ed evidente che i pertinenti fornitori di servizi sono i soli responsabili dell'esecuzione delle prestazioni e che, in caso d'insolvenza dello stesso venditore o di uno qualunque dei fornitori, i viaggiatori non potranno beneficiare di alcuno dei diritti riconosciuti dalle norme dell'Unione agli acquirenti di pacchetti turistici, eccetto il diritto alla restituzione delle somme anticipate e, se del caso, il diritto al rimpatrio.

4.7. Disposizioni generali (articoli 18-26)

L'articolo 18 contiene specifiche norme su pacchetti turistici per i quali l'organizzatore è stabilito fuori dal SEE.

Ai sensi dell'articolo 19, i venditori coinvolti nella prenotazione di pacchetti turistici e di servizi turistici assistiti sono responsabili di eventuali errori di prenotazione.

L'articolo 20 chiarisce che la direttiva non pregiudica il diritto dell'organizzatore di rivalersi contro terzi.

L'articolo 21 conferma il carattere imperativo della direttiva.

L'articolo 22 sull'esecuzione è una norma standard nell'*acquis* in materia di consumatori.

L'articolo 23 è una norma standard sulle sanzioni per violazione delle disposizioni nazionali che recepiscono la direttiva; norme simili si trovano già nella direttiva sui diritti dei consumatori (2011/83/UE) e nella direttiva sulle pratiche commerciali sleali (2005/29/UE).

L'articolo 24 obbliga la Commissione a presentare al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della direttiva.

L'articolo 25, paragrafo 2, modifica la direttiva 2011/83 sui diritti dei consumatori affinché quest'ultima si applichi appieno ai servizi turistici assistiti e certi diritti generali dei consumatori si applichino anche ai pacchetti turistici.

4.8. Disposizioni finali (articoli 27-29)

L'articolo 26 abroga la direttiva 90/314/CEE, mentre l'articolo 27, in quanto norma standard sul recepimento, ne fissa il termine a 18 mesi. Gli articoli 28 e 29 sono norme standard.

5. INCIDENZA SUL BILANCIO

La proposta presenta effetti molto limitati sul bilancio. Gli unici costi operativi riguardano la preparazione della relazione sull'applicazione della direttiva e coprono il lavoro preparatorio di un contraente esterno, ossia uno stanziamento operativo di 200 000 EUR nell'ambito del programma "Diritti e cittadinanza", e spese amministrative per circa 184 000 EUR per sette anni a seguito dell'adozione della direttiva. Tali spese saranno coperte tramite riassegnazione interna e non comporteranno aumenti delle risorse.

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹³,
visto il parere del Comitato delle regioni¹⁴,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,
considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 90/314/CEE, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"¹⁵ conferisce una serie d'importanti diritti ai consumatori in materia di pacchetti turistici, in particolare riguardo all'obbligo d'informazione, alla responsabilità dei professionisti per l'esecuzione delle prestazioni di un servizio "tutto compreso" e alla protezione in caso d'insolvenza dell'organizzatore o del venditore. È tuttavia necessario adattare il quadro legislativo agli sviluppi del settore e al mercato interno in particolare, eliminare le ambiguità e colmare le lacune normative.
- (2) Il turismo svolge un ruolo preponderante nelle economie dell'Unione e i pacchetti turistici rappresentano una porzione significativa di questo mercato. Da quando è stata adottata la direttiva 90/314/CEE, il mercato del turismo ha subito profondi cambiamenti. Ai canali di distribuzione tradizionali si è aggiunto internet, che è diventato un mezzo sempre più importante di offerta dei servizi turistici. Questi ultimi non sono solo combinati nella forma di tradizionali pacchetti turistici preconfezionati, ma sempre più spesso sono personalizzati. Molti di questi prodotti turistici si trovano giuridicamente in una zona grigia, quando non sono decisamente esclusi dalla disciplina della direttiva 90/314/CEE. La presente direttiva intende estenderne la tutela anche a questi sviluppi, aumentare la trasparenza e rafforzare la certezza giuridica per viaggiatori e professionisti.
- (3) L'articolo 169 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (il trattato) stabilisce che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del trattato.

¹³ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁴ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁵ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

- (4) La direttiva 90/314/CEE lascia un'ampia discrezionalità agli Stati membri per quanto riguarda il recepimento, ragione per cui sussistono grandi divergenze tra le norme degli Stati membri. La frammentazione giuridica comporta costi maggiori per le imprese e ostacoli per quelle che vogliono operare oltre frontiera, limitando quindi la scelta dei consumatori.
- (5) A norma dell'articolo 26, paragrafo 2, del trattato, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi, nonché la libertà di stabilimento. Armonizzare taluni aspetti dei contratti di vendita di pacchetti turistici e di servizi turistici assistiti è necessario per promuovere, in questo settore, un effettivo mercato interno dei consumatori che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela per questi ultimi e la competitività delle imprese.
- (6) Attualmente nell'Unione non ancora è pienamente sfruttata la dimensione transfrontaliera del mercato dei pacchetti turistici. Le disparità delle norme che tutelano i viaggiatori nei vari Stati membri non invogliano i viaggiatori di uno Stato membro ad acquistare pacchetti e servizi turistici assistiti in un altro Stato membro e scoraggiano organizzatori e venditori in uno Stato membro dal vendere tali servizi oltre frontiera. Per permettere a consumatori e imprese di beneficiare appieno del mercato interno, assicurando un livello elevato di protezione dei consumatori in tutta l'Unione, è necessario ravvicinare ulteriormente le norme degli Stati membri relative ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti.
- (7) La maggior parte dei viaggiatori che acquistano pacchetti turistici sono consumatori ai sensi del diritto del consumo dell'Unione. D'altro canto, non sempre è agevole distinguere tra consumatori e rappresentanti di piccole imprese o liberi professionisti che prenotano viaggi legati alla loro attività commerciale o professionale tramite gli stessi canali usati dai consumatori. Questo tipo di viaggiatori spesso necessita un livello di tutela analogo. Invece, imprese o società più grandi spesso definiscono le modalità di viaggio per i loro dipendenti in base ad un contratto quadro con società specializzate nell'organizzazione di viaggi di natura professionale. Quest'ultimo tipo di servizi di viaggio non richiede il livello di protezione stabilito per i consumatori. È opportuno quindi che la presente direttiva si applichi a chi viaggia per scopi professionali sono nella misura in cui tali viaggi non sono organizzati nell'ambito di un contratto quadro. Al fine di evitare confusione con la definizione di "consumatore" contenuta in altre direttive di tutela di questa categoria, è opportuno definire le persone protette dalla presente direttiva come "viaggiatori".
- (8) Poiché i servizi turistici possono essere combinati in molti modi diversi, è opportuno considerare pacchetti tutte le combinazioni di servizi turistici che presentano le caratteristiche solitamente associate dai viaggiatori ai pacchetti turistici, in particolare il fatto che sono aggregati in un unico prodotto turistico servizi distinti della cui corretta esecuzione l'organizzatore si assume la piena responsabilità. Conformemente alla giurisprudenza¹⁶ della Corte di giustizia dell'Unione europea, non dovrebbe fare alcuna differenza il fatto che i servizi turistici siano combinati prima di qualunque contatto con il viaggiatore o su sua richiesta oppure in base ad una selezione da questi operata. Dovrebbero applicarsi gli stessi principi, che la prenotazione avvenga attraverso l'agenzia di viaggi tradizionale oppure online.

¹⁶ Si veda la sentenza nella causa C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA contro Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, in presenza di *Club Med Viagens Lda* (Raccolta 2002, pag. I-04051).

- (9) A fini di trasparenza i pacchetti turistici andrebbero distinti dai servizi turistici assistiti, in cui l'agenzia di viaggi tradizionale oppure l'operatore online assiste i viaggiatori nella combinazione di servizi turistici portandoli a concludere contratti con diversi fornitori, anche attraverso processi di prenotazione collegati. I servizi turistici assistiti non presentano le caratteristiche dei pacchetti e ad essi non è pertanto opportuno applicare tutti gli obblighi previsti per i pacchetti turistici.
- (10) Alla luce degli sviluppi del mercato, è opportuno definire ulteriormente i pacchetti turistici in base a criteri oggettivi alternativi che si riferiscono fondamentalmente al modo in cui i servizi turistici sono presentati o acquistati e per i quali i viaggiatori possono ragionevolmente contare sulla tutela della presente direttiva. Si pensi, ad esempio, al caso di servizi turistici diversi acquistati per un unico viaggio o un'unica vacanza nell'ambito di un unico processo di prenotazione a partire da un unico punto vendita, o a quello in cui detti servizi sono offerti o fatturati a un prezzo forfettario o globale. Il servizio turistico selezionato prima che il viaggiatore abbia acconsentito al pagamento dovrebbe pertanto essere considerato alla stregua di un servizio acquistato attraverso un unico processo di prenotazione.
- (11) Al contempo i servizi turistici assistiti andrebbero distinti dai servizi turistici che i viaggiatori prenotano in modo indipendente, spesso in momenti diversi, sia pure per lo stesso viaggio o la stessa vacanza. I servizi turistici assistiti online andrebbero altresì distinti dai link che si limitano a informare in modo generico i viaggiatori di altri servizi turistici, come l'hotel o l'organizzatore di un dato evento che include sul proprio sito, indipendentemente da qualsiasi prenotazione, un elenco di tutti gli operatori di servizi di trasporto verso la sua sede, oppure nel caso siano usati *cookies* o metadati per inserire annunci pubblicitari sui siti web.
- (12) L'acquisto autonomo di un servizio di trasporto aereo come singolo servizio di viaggio non costituisce né un pacchetto né un servizio turistico assistito.
- (13) È 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. Dette norme si applicherebbero, per esempio, al caso in cui, nel confermare la prenotazione di un primo servizio turistico come un volo aereo o un viaggio in treno, il consumatore riceve un invito a prenotare un servizio turistico aggiuntivo disponibile alla destinazione scelta, ad esempio un soggiorno in hotel, con un link verso il sito di prenotazione di un altro fornitore di servizi o intermediario. Benché questi servizi non costituiscano pacchetti turistici ai sensi della presente direttiva, poiché non possono essere confusi con quelli in cui un unico organizzatore si è assunto la responsabilità di tutti i servizi turistici, detti servizi costituiscono un modello commerciale alternativo che spesso fa concorrenza ai pacchetti turistici.
- (14) Al fine di garantire una concorrenza leale e la protezione dei consumatori, dovrebbe applicarsi anche ai servizi turistici assistiti l'obbligo di fornire prove sufficienti della sussistenza di garanzie a fronte dei rimborsi delle somme anticipate e del rimpatrio dei viaggiatori in caso d'insolvenza.
- (15) Per assicurare maggior chiarezza ai viaggiatori e permettere loro di fare scelte con cognizione di causa riguardo ai vari tipi di servizi turistici offerti, è opportuno che ai professionisti sia imposto di dichiarare chiaramente la natura del servizio e di

informare i viaggiatori in merito ai loro diritti. La dichiarazione del professionista quanto alla natura giuridica del prodotto turistico offerto deve corrispondere alla reale natura giuridica del prodotto in questione. Qualora il professionista non fornisca informazioni accurate ai viaggiatori, è opportuno che intervengano le autorità di controllo.

- (16) Al fine d'individuare un pacchetto turistico o un servizio turistico assistito, dovrebbe essere presa in considerazione soltanto la combinazione di vari servizi turistici come l'alloggio, il trasporto stradale, ferroviario, marittimo o aereo di passeggeri, oltre al noleggio auto. L'alloggio a fini residenziali, anche per corsi di lingua di lungo periodo, non dovrebbe essere assimilabile all'alloggio ai sensi della presente direttiva.
- (17) Altri servizi turistici come l'accesso a concerti, eventi sportivi, escursioni o siti per eventi sono servizi che, combinati con il trasporto passeggeri, l'alloggio e/o il noleggio auto, dovrebbero poter costituire un pacchetto o un servizio turistico assistito. Tuttavia, è opportuno che tali forme di offerta turistica rientrino nel campo d'applicazione della presente direttiva solo se il servizio turistico in questione è parte sostanziale del pacchetto turistico. Di norma ciò si verifica se il servizio turistico rappresenta più del 20% del prezzo complessivo o un elemento essenziale del viaggio o della vacanza. Non dovrebbero essere considerati servizi turistici a sé stanti i servizi accessori come l'assicurazione viaggio, il trasporto bagagli, i pasti e la pulizia forniti con l'alloggio.
- (18) È opportuno chiarire che costituiscono un pacchetto turistico i contratti con cui un professionista concede al viaggiatore, a contratto concluso, la possibilità di scegliere tra una selezione di vari tipi di servizi turistici, come nel caso di un buono regalo per pacchetto turistico. Inoltre, dovrebbe essere considerata pacchetto turistico la combinazione di servizi turistici in cui il trasferimento da un professionista all'altro del nome o delle generalità del viaggiatore necessarie per concludere la prenotazione avviene al più tardi al momento della conferma della prenotazione del primo servizio. Le generalità in questione si riferiscono ai dati della carta di credito o ad altre informazioni necessarie per il pagamento. D'altro canto, non è opportuno che sia sufficiente il mero trasferimento di informazioni come la destinazione o gli orari del viaggio.
- (19) Poiché è minore l'esigenza di tutelare i viaggiatori in caso di viaggi di breve durata e per evitare inutili oneri per i professionisti, dovrebbero essere esclusi dal campo d'applicazione della presente direttiva i viaggi che durano meno di 24 ore e non comprendono l'alloggio, così come i pacchetti turistici organizzati occasionalmente.
- (20) La caratteristica principale del pacchetto turistico è che almeno un professionista risponde, in quanto organizzatore, della corretta esecuzione dell'intero pacchetto. Pertanto il professionista, tipicamente un'agenzia di viaggi tradizionale o un operatore online, dovrebbe poter agire in qualità di mero venditore o intermediario, liberandosi quindi della responsabilità di organizzatore, solo nei casi in cui un altro professionista agisca in quanto organizzatore del pacchetto. Il fatto che un professionista agisca da organizzatore di un dato pacchetto turistico dovrebbe dipendere dal suo coinvolgimento nella creazione del pacchetto secondo quanto stabilito dalla presente direttiva, e non tanto dalla denominazione usata per lo svolgimento delle sue attività commerciali. Ove due o più professionisti soddisfino un criterio per cui una combinazione di servizi turistici si configura come pacchetto, e detti professionisti non abbiano informato il viaggiatore in merito a chi di loro ne sia l'organizzatore, tutti i professionisti in questione dovrebbero essere considerati organizzatori.

- (21) Riguardo ai pacchetti turistici, è opportuno che i venditori siano responsabili insieme all'organizzatore della comunicazione delle informazioni precontrattuali. Al contempo occorre chiarire che sono responsabili di eventuali errori di prenotazione. Per agevolare la comunicazione, in particolare nei casi transfrontalieri, il viaggiatore dovrebbe avere la possibilità di contattare l'organizzatore anche tramite il venditore da cui ha acquistato il pacchetto turistico.
- (22) Il viaggiatore dovrebbe ricevere tutte le informazioni necessarie prima dell'acquisto di un pacchetto turistico, che questo sia venduto attraverso mezzi di comunicazione a distanza, in agenzia o con altri canali di distribuzione. Nel fornire tali informazioni, il professionista dovrebbe tenere in considerazione le esigenze specifiche dei viaggiatori particolarmente vulnerabili a motivo della loro età o infermità fisica che il professionista può ragionevolmente prevedere.
- (23) Le informazioni importanti, relative ad esempio alle caratteristiche principali dei servizi turistici o ai prezzi, fornite in messaggi pubblicitari sul sito dell'organizzatore o in opuscoli nell'ambito delle informazioni precontrattuali, dovrebbero essere vincolanti, salvo che l'organizzatore si riservi il diritto di modificare tali elementi e che le modifiche siano comunicate in modo chiaro ed evidente al viaggiatore prima della conclusione del contratto. Tuttavia, viste le nuove tecnologie della comunicazione, non sussiste più la necessità di prevedere norme specifiche sugli opuscoli, mentre è opportuno garantire che, in alcune circostanze, le modifiche che incidono sull'esecuzione del contratto siano comunicate alle parti su un supporto durevole in modo da potervi accedere in futuro. È poi opportuno che sia sempre possibile modificare tali informazioni qualora entrambe le parti del contratto lo concordino espressamente.
- (24) Gli obblighi d'informazione disposti dalla presente direttiva sono esaustivi, pur facendo salvi quelli previsti dalla normativa applicabile dell'Unione¹⁷.
- (25) Tenuto conto delle specificità dei contratti di pacchetto turistico, dovrebbero essere previsti i diritti e gli obblighi delle parti, sia nella fase che precede che in quella che segue l'inizio dell'esecuzione del contratto, in particolare qualora quest'ultimo non sia eseguito correttamente o cambino determinate circostanze.
- (26) Poiché i pacchetti turistici sono spesso acquistati con largo anticipo rispetto alla loro esecuzione, si possono verificare eventi imprevedibili, per cui dovrebbe essere consentito al viaggiatore, a determinate condizioni, di trasferire il pacchetto a un altro viaggiatore. In tali situazioni, l'organizzatore dovrebbe poter ricevere il rimborso delle spese sostenute, ad esempio se un sub-fornitore esige il pagamento di un diritto per la modifica del nome del viaggiatore o per la cancellazione di un biglietto di trasporto e l'emissione di un nuovo biglietto. Il viaggiatore dovrebbe avere la possibilità di annullare il contratto in qualunque momento prima dell'inizio della sua esecuzione, contro pagamento di un adeguato indennizzo, nonché il diritto di recedere dal contratto senza alcun indennizzo qualora circostanze eccezionali e inevitabili, come un conflitto armato o una calamità naturale, abbiano un'incidenza sostanziale sul pacchetto. In particolare, dovrebbero considerarsi circostanze eccezionali ed inevitabili quelle in cui informazioni affidabili e accessibili al pubblico, quali raccomandazioni emesse dalle autorità degli Stati membri, consigliano di non recarsi nella destinazione in questione.

¹⁷

Si vedano le direttive 2000/31/CE e 2006/123/CE, e i regolamenti (CE) n. 1107/2006, n. 1008/2008, n. 1371/2007, n. 181/2011, n. 1177/2010 e n. 2111/2005.

- (27) In particolari situazioni anche l'organizzatore dovrebbe essere autorizzato a recedere dal contratto prima dell'inizio della sua esecuzione senza obbligo d'indennizzo, ad esempio se non è raggiunto il numero minimo di partecipanti e nella misura in cui questa possibilità sia stata prevista nel contratto.
- (28) In certi casi gli organizzatori dovrebbero essere autorizzati ad apportare unilateralmente modifiche al contratto di pacchetto turistico. I viaggiatori dovrebbero però avere il diritto di risolvere il contratto se le modifiche proposte cambiano in maniera sostanziale una qualunque delle caratteristiche principali dei servizi turistici. Gli aumenti di prezzo dovrebbero essere possibili solo se si è verificata una modifica del costo del carburante per il trasporto dei passeggeri, delle tasse o dei diritti imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione dei servizi turistici ricompresi nel pacchetto o dei tassi di cambio pertinenti per il pacchetto, e se il contratto prevede espressamente un aumento o una diminuzione del prezzo. Gli aumenti di prezzo non dovrebbero comunque superare il 10% del prezzo del pacchetto turistico.
- (29) È opportuno definire norme specifiche riguardo ai mezzi di ricorso in caso di esecuzione non conforme del contratto di pacchetto turistico. Il viaggiatore dovrebbe poter pretendere la soluzione dei problemi e, ove non possa essere prestata una parte significativa dei servizi pattuiti, al viaggiatore dovrebbero essere offerte soluzioni alternative. Al viaggiatore dovrebbe essere riconosciuta anche una riduzione del prezzo e/o il risarcimento che copra tutti i danni morali, in particolare in caso di vacanza rovinata, e, in casi giustificati, le spese sostenute dal viaggiatore che ha trovato personalmente una soluzione al problema.
- (30) Per garantire coerenza, è opportuno adeguare le disposizioni della presente direttiva alle convenzioni internazionali che regolano i servizi di viaggio e alla legislazione dell'Unione sui diritti dei passeggeri. Nei casi in cui sia responsabile per il mancato o inesatto adempimento dei servizi inclusi nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore dovrebbe poter invocare le limitazioni della responsabilità dei prestatori di servizi previste in convenzioni internazionali come la convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo¹⁸, la convenzione del 1980 relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF)¹⁹ e la convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare²⁰. Ove non sia possibile, a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, garantire il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza, l'obbligo dell'organizzatore di sostenere il costo del soggiorno prolungato del viaggiatore nel luogo di destinazione dovrebbe essere allineato alla proposta della Commissione²¹ che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole

¹⁸ Decisione 2001/539/CE del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal) (GU L 194 del 18.7.2001, pag. 38).

¹⁹ Decisione 2013/103/UE del Consiglio, del 16 giugno 2011, concernente la firma e la conclusione dell'accordo tra l'Unione europea e l'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia di adesione dell'Unione europea alla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) (GU L 51 del 23.2.2013, pag. 1).

²⁰ Decisione 2012/22/UE del Consiglio, del 12 dicembre 2011, relativa all'adesione dell'Unione europea al protocollo del 2002 alla convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio, ad eccezione degli articoli 10 e 11 dello stesso (GU L 8 del 12.1.2012, pag. 1).

²¹ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli (COM(2013) 130 final).

comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato²².

- (31) La presente direttiva non dovrebbe incidere sui diritti dei viaggiatori di presentare denuncia tanto nell'ambito di questa come di ogni altra normativa pertinente dell'Unione, cosicché i viaggiatori continuino ad avere la possibilità di presentare denuncia all'organizzatore, al vettore o a qualunque altra parte responsabile o, se del caso, a più parti. È opportuno chiarire che essi non possono cumulare diritti sanciti da basi giuridiche diverse se i diritti in questione tutelano lo stesso interesse o hanno lo stesso obiettivo. La responsabilità dell'organizzatore non pregiudica il diritto di ottenere il risarcimento da terzi, compresi i fornitori di servizi.
- (32) Se il viaggiatore si trova in difficoltà durante il viaggio o la vacanza, l'organizzatore dovrebbe essere tenuto ad agire con la massima sollecitudine per prestargli assistenza, principalmente fornendo, se del caso, informazioni su aspetti come i servizi sanitari, le autorità locali e l'assistenza consolare, ma anche aiuto pratico, ad esempio riguardo alle comunicazioni a distanza e a servizi turistici alternativi.
- (33) Nella comunicazione sulla protezione dei passeggeri in caso d'insolvenza di una compagnia aerea²³, la Commissione ha disposto misure per una migliore tutela dei passeggeri nel caso d'insolvenza di una compagnia aerea, tra le quali una migliore applicazione del regolamento (CE) n. 1008/2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità²⁴ e del regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri, e l'impegno ad avviare un dialogo con l'industria e altri portatori di interessi; ove dette misure non fossero sufficienti, potrebbe essere contemplata una misura legislativa. Tale comunicazione riguarda l'acquisto di una singola componente, ossia i servizi di trasporto aereo, e non pregiudica quindi le norme vigenti in materia di servizi "tutto compreso" né impedisce ai legislatori di istituire una protezione in caso d'insolvenza anche per gli acquirenti di altre combinazioni moderne di servizi turistici.
- (34) Gli Stati membri dovrebbero garantire che i viaggiatori che acquistano un pacchetto turistico o un servizio turistico assistito siano pienamente protetti in caso d'insolvenza dell'organizzatore, del venditore che ha agevolato il servizio turistico assistito o di qualunque fornitore di servizi. Gli Stati membri in cui sono stabiliti gli organizzatori di pacchetti turistici e i venditori che agevolano servizi turistici assistiti dovrebbero garantire che i professionisti che offrono tali combinazioni di servizi turistici forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate dai viaggiatori e per il loro rimpatrio in caso d'insolvenza. Pur mantenendo la discrezionalità sul modo in cui concedere la protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché i loro regimi nazionali siano efficaci e tali da garantire il sollecito rimpatrio e il rimborso a tutti i viaggiatori che hanno subito le conseguenze dell'insolvenza. La protezione richiesta dovrebbe tener conto del reale rischio finanziario che rappresentano le attività dell'organizzatore, del venditore o fornitore di servizi pertinente, tra cui anche il tipo di combinazione di servizi turistici offerti, le prevedibili fluttuazioni stagionali così come l'entità degli anticipi versati e le modalità per garantirli. Conformemente alla direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno²⁵, ove la protezione in caso di insolvenza possa consistere in una garanzia o in una polizza

²² GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1.

²³ COM(2013) 129 del 18.3.2013.

²⁴ GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3.

²⁵ GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36.

assicurativa, tale garanzia non può essere limitata agli attestati emessi dagli operatori finanziari stabiliti in un dato Stato membro.

- (35) Al fine di agevolare la libera circolazione dei servizi, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a riconoscere la protezione in caso d'insolvenza dettata dal diritto dello Stato membro di stabilimento. Per facilitare la cooperazione amministrativa e il controllo delle imprese che operano in vari Stati membri, gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a designare dei punti centrali di contatto.
- (36) Riguardo ai servizi turistici assistiti, al di là dell'obbligo di garantire protezione in caso d'insolvenza e informare i viaggiatori che i singoli fornitori di servizi sono i soli responsabili della loro esecuzione, i contratti in questione sono soggetti alla legislazione generale e settoriale dell'Unione in materia di protezione dei consumatori.
- (37) È opportuno tutelare i viaggiatori in situazioni in cui un venditore organizza la prenotazione di un pacchetto turistico o di un servizio turistico assistito e commette errori durante il processo di prenotazione.
- (38) È altresì opportuno confermare che i consumatori non possono rinunciare ai diritti di cui godono in virtù della presente direttiva, e che gli organizzatori o i professionisti che agevolano servizi turistici assistiti non possono eludere i loro obblighi pretendendo di agire meramente in qualità di fornitori di servizi, intermediari o ad altro titolo.
- (39) È necessario che gli Stati membri determinino le sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni nazionali che recepiscono la presente direttiva e ne garantiscano l'applicazione. Tali sanzioni devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (40) L'adozione della presente direttiva rende necessario l'adeguamento di alcuni atti in materia di tutela dei consumatori. Tenuto conto che la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori²⁶, non si applica, nella sua forma attuale, ai contratti disciplinati dalla direttiva 90/314/CEE, è necessario modificare la direttiva 2011/83/UE per far sì che si applichi ai servizi turistici assistiti e che alcuni diritti dei consumatori in essa previsti si applichino anche ai pacchetti turistici.
- (41) La presente direttiva non deve pregiudicare il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)²⁷, e il diritto dei contratti nazionale per quegli aspetti che non sono da essa disciplinati. Poiché la presente direttiva intende contribuire al buon funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori, i suoi obiettivi non possono essere realizzati dagli Stati membri e possono essere conseguiti meglio a livello di Unione. L'Unione, quindi, può adottare misure in base al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per la realizzazione di tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (42) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e ottempera ai principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, rispetta la libertà d'impresa riconosciuta dall'articolo 16 della Carta, garantendo un livello elevato di

²⁶ GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

²⁷ GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

protezione dei consumatori nell'Unione, come previsto dall'articolo 38 della Carta stessa.

- (43) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, ove ciò sia giustificato, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti intesi a chiarire il rapporto tra le componenti della direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Capo I

Oggetto, campo d'applicazione e definizioni

Articolo 1

Oggetto

La presente direttiva intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti di pacchetto turistico e servizi turistici assistiti conclusi tra consumatori e professionisti.

Articolo 2

Campo d'applicazione

1. La presente direttiva si applica ai pacchetti turistici offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori, ad eccezione dell'articolo 17, e ai servizi turistici assistiti, ad eccezione degli articoli da 4 a 14, dell'articolo 18 e dell'articolo 21, paragrafo 1.
2. Sono esclusi dal campo d'applicazione della presente direttiva:
 - (a) i pacchetti turistici e i servizi turistici assistiti che si estendono su un periodo inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento;
 - (b) i contratti accessori relativi a servizi finanziari;
 - (c) i pacchetti turistici e i servizi turistici assistiti acquistati nell'ambito di un contratto quadro tra il datore di lavoro del viaggiatore e un professionista specializzato nell'organizzazione di viaggi di natura professionale;
 - (d) i pacchetti che combinano un solo servizio turistico di cui all'articolo 3, paragrafo 1, lettere a), b) e c), con un servizio turistico di cui all'articolo 3, paragrafo 1, lettera d), purché quest'ultimo non rappresenti una parte sostanziale del pacchetto turistico, oppure
 - (e) contratti autonomi per un unico servizio turistico.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini della presente direttiva s'intende per:

- (1) "servizio turistico",

- (a) il trasporto di passeggeri,
 - (b) l'alloggio a fini non residenziali,
 - (c) il noleggio di auto,
 - (d) qualunque altro servizio turistico non accessorio di trasporto passeggeri, alloggio o noleggio auto;
- (2) "pacchetto turistico", la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se:
- (a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o in base a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto per tutti i servizi, oppure
 - (b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:
 - i) acquistati presso un unico punto vendita nell'ambito dello stesso processo di prenotazione,
 - ii) offerti o fatturati a un prezzo forfettario o globale,
 - iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto turistico" o denominazione analoga,
 - iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure
 - v) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online 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;
- (3) "contratto di pacchetto turistico", il contratto relativo all'intero pacchetto turistico oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, tutti i contratti riguardanti i servizi inclusi nel pacchetto turistico;
- (4) "inizio dell'esecuzione del contratto", l'inizio dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico;
- (5) "servizio turistico assistito", la 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 contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un venditore agevola la combinazione:
- (a) sulla base di prenotazioni separate al momento di un'unica visita o un unico contatto con il punto vendita, oppure
 - (b) 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;
- (6) "viaggiatore", chiunque intende concludere un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso nell'ambito di applicazione della presente direttiva, compreso chi viaggia per scopi professionali purché il viaggio non avvenga sulla

base di un contratto quadro stipulato con un professionista specializzato nell'organizzazione di viaggi di natura professionale;

- (7) "professionista", chiunque agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;
- (8) "organizzatore", il professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista; qualora più di un professionista soddisfi uno dei criteri di cui al paragrafo 2, lettera b), tutti i professionisti sono considerati organizzatori, salvo che uno di loro sia designato come tale e il viaggiatore ne sia informato;
- (9) "venditore", il professionista diverso dall'organizzatore che:
 - (a) vende o offre in vendita pacchetti turistici, oppure
 - (b) agevola l'acquisto di servizi turistici che fanno parte di un servizio turistico assistito, prestando assistenza al viaggiatore nella conclusione di contratti distinti aventi ad oggetto servizi turistici con singoli fornitori di servizi;
- (10) "supporto durevole", ogni strumento che permetta al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- (11) "circostanze eccezionali e inevitabili", una situazione fuori dal controllo del professionista le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno prendendo tutte le ragionevoli misure;
- (12) "difetto di conformità", il mancato o inesatto adempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto turistico.

Capo II

Obbligo d'informazione e contenuto del contratto di pacchetto turistico

Articolo 4

Informazioni precontrattuali

1. Gli Stati membri provvedono affinché, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto di pacchetto turistico o da un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, comunichino al viaggiatore le seguenti informazioni, se applicabili al pacchetto turistico:
 - (a) le caratteristiche essenziali del servizio turistico:
 - i) destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date,
 - ii) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno oppure, ove l'orario esatto non sia ancora determinato, orario approssimativo di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze,
 - iii) ubicazione, caratteristiche principali e categoria turistica dell'alloggio,

- iv) eventuali pasti e relativa pianificazione,
 - v) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto turistico,
 - vi) lingua o lingue in cui si svolgeranno le attività e
 - vii) se è garantito l'accesso a persone a mobilità ridotta durante l'intero viaggio o l'intera vacanza;
- (b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove applicabile, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
 - (c) il prezzo totale del pacchetto turistico comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili in anticipo, il fatto che il viaggiatore debba eventualmente sostenerli;
 - (d) le modalità di pagamento e, se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
 - (e) il numero minimo di persone richiesto per effettuare il pacchetto turistico e il termine di almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto per l'eventuale annullamento in caso di mancato raggiungimento del numero;
 - (f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per il loro rilascio, applicabili ai cittadini dello Stato o degli Stati membri in questione, e le formalità sanitarie;
 - (g) la conferma che i servizi costituiscono un pacchetto turistico ai sensi della presente direttiva.
2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono presentate in modo chiaro ed evidente.

Articolo 5

Carattere vincolante delle informazioni precontrattuali e conclusione del contratto

1. Gli Stati membri provvedono affinché l'organizzatore non possa modificare le informazioni rese note al viaggiatore ai sensi dell'articolo 4, lettere a), c), d), e) e g), salvo qualora l'organizzatore si riservi il diritto di modificare tali informazioni e comunichi le modifiche al viaggiatore in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto.
2. Il viaggiatore non è tenuto al pagamento dei diritti, delle imposte e altri costi aggiuntivi di cui all'articolo 4, lettera c), di cui non abbia avuto informazione prima della conclusione del contratto.
3. Al momento della conclusione del contratto o immediatamente dopo, l'organizzatore fornisce al viaggiatore copia del contratto o la conferma di quest'ultimo su un supporto durevole.

Articolo 6

Contenuto del contratto di pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio dell'esecuzione

1. Gli Stati membri provvedono affinché i contratti di pacchetto turistico siano formulati in un linguaggio semplice e comprensibile e, ove abbiano forma scritta, leggibile.
2. Il contratto o la sua conferma contengono tutte le informazioni di cui all'articolo 4, nonché le seguenti informazioni aggiuntive:
 - (a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
 - (b) l'informazione che l'organizzatore:
 - i) è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici previsti;
 - ii) è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 14;
 - iii) è tenuto a disporre di una protezione in caso d'insolvenza tale da garantire il rimborso e il rimpatrio ai sensi dell'articolo 15 e a fornire il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, dell'organismo che fornisce tale protezione;
 - (c) i recapiti di un punto di contatto a cui il viaggiatore può rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità rinvenuti sul posto;
 - (d) il nome, l'indirizzo geografico, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica del rappresentante locale o del punto di contatto dell'organizzatore cui il viaggiatore in difficoltà potrebbe chiedere assistenza, oppure, ove non esistano tali referenti, un numero di telefono di emergenza o l'indicazione di qualunque altro modo per contattare l'organizzatore;
 - (e) il fatto che il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio della sua esecuzione, contro pagamento di un adeguato indennizzo o di spese di recesso standard ragionevoli, ove specificato dal contratto ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 1;
 - (f) nel caso di minori che viaggiano nel quadro di un pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile locale del suo soggiorno;
 - (g) informazioni riguardo agli esistenti meccanismi di risoluzione alternativa e online delle controversie.
3. Le informazioni di cui al paragrafo 2 sono presentate in modo chiaro ed evidente.
4. In tempo utile prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore le ricevute, i buoni o i biglietti necessari, comprese le informazioni precise sull'orario della partenza, le località di sosta intermedie, le coincidenze e l'arrivo.

Capo III

Modifiche del contratto prima dell'inizio della sua esecuzione

Articolo 7

Cessione del contratto a un altro viaggiatore

1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore, previo ragionevole preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, possa cedere quest'ultimo a una persona che soddisfa tutte le condizioni ad esso applicabili.
2. Il cedente e il cessionario del contratto sono solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi risultanti da detta cessione. Tali oneri non sono irragionevoli e non possono in alcun caso eccedere le spese realmente sostenute dall'organizzatore.

Articolo 8

Revisione del prezzo

1. Gli Stati membri assicurano che i prezzi non siano soggetti a revisione, salvo qualora il contratto riservi espressamente la possibilità di un aumento e obblighi l'organizzatore a ridurre il prezzo nella stessa misura in conseguenza di modifiche:
 - (a) del costo del carburante per il trasporto di passeggeri;
 - (b) del livello di tasse o diritti sui servizi turistici imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del contratto, comprese le tasse di soggiorno, le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e aeroporti, oppure
 - (c) dei tassi di cambio pertinenti per il pacchetto turistico.
2. L'aumento di prezzo di cui al paragrafo 1 non può eccedere il 10% del prezzo del pacchetto.
3. L'aumento di prezzo di cui al paragrafo 1 è valido solo se l'organizzatore lo comunica al viaggiatore, unitamente alla giustificazione e al calcolo, su un supporto durevole almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto.

Articolo 9

Modifica di altre condizioni contrattuali

1. Gli Stati membri assicurano che, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'organizzatore non possa unilateralmente modificare le condizioni contrattuali diverse dal prezzo, salvo che:
 - (a) l'organizzatore si sia riservato tale diritto nel contratto;
 - (b) la modifica sia di scarsa importanza e
 - (c) l'organizzatore ne dia notizia al viaggiatore in modo chiaro ed evidente su un supporto durevole.
2. Qualora, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'organizzatore sia costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici definiti all'articolo 4, lettera a), o le richieste specifiche di cui all'articolo 6,

paragrafo 2, lettera a), l'organizzatore informa senza indebito ritardo il viaggiatore, in modo chiaro ed evidente su un supporto durevole:

- (a) delle modifiche proposte e
 - (b) del fatto che il viaggiatore può risolvere il contratto senza penalità entro un termine ragionevole previsto e che, in caso contrario, la modifica proposta sarà considerata accettata.
3. Qualora le modifiche del contratto di cui al paragrafo 2 comportino un pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
 4. In caso di risoluzione del contratto ai sensi del paragrafo 2, lettera b), l'organizzatore rimborsa entro 14 giorni dalla risoluzione tutte le somme ricevute dal viaggiatore. Se del caso, il viaggiatore è autorizzato a chiedere il risarcimento dei danni ai sensi dell'articolo 12.

Articolo 10

Recesso dal contratto prima dell'inizio della sua esecuzione

1. Gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa recedere dal contratto prima dell'inizio della sua esecuzione contro pagamento all'organizzatore di un adeguato indennizzo. Il contratto può specificare spese di recesso standard ragionevoli, calcolate in base al momento del recesso e ai risparmi e agli introiti che di norma derivano dalla rivendita dei servizi turistici. In assenza di spese di recesso standard, l'importo dell'indennizzo corrisponde al prezzo del pacchetto turistico diminuito delle spese risparmiate dall'organizzatore.
2. Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio della sua esecuzione senza alcun indennizzo in caso di circostanze eccezionali e inevitabili verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sul pacchetto.
3. L'organizzatore può recedere dal contratto senza pagare alcun indennizzo al viaggiatore se:
 - (a) il numero di persone registrate per il pacchetto turistico è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso al viaggiatore entro il termine fissato dal contratto e comunque almeno 20 giorni prima dell'inizio della sua esecuzione, oppure
 - (b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze eccezionali e inevitabili e comunica il recesso al viaggiatore senza indebito ritardo prima dell'inizio dell'esecuzione.
4. Nei casi di recesso di cui ai paragrafi 1, 2 e 3, l'organizzatore rimborsa entro 14 giorni qualunque somma non dovuta pagata dal viaggiatore.

Capo IV

Esecuzione del contratto di pacchetto turistico

Articolo 11

Responsabilità dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico

1. Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che detti servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori.
2. Ove uno dei servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, salvo che ciò non sia sproporzionato.
3. Qualora una parte sostanziale dei servizi non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore predispone soluzioni alternative adeguate senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, affinché l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico possa continuare, anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non è svolto come concordato.
4. Qualora sia impossibile all'organizzatore offrire soluzioni alternative adeguate, o il viaggiatore non accetti le soluzioni alternative proposte perché non sono comparabili a quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore senza supplemento di prezzo, nella misura in cui il pacchetto turistico include il trasporto passeggeri, un trasporto equivalente al luogo di partenza o a un altro luogo convenuto con il viaggiatore e, se del caso, risarcisce il viaggiatore conformemente all'articolo 12.
5. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore nei tempi stabiliti a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, l'organizzatore non sostiene costi del soggiorno prolungato che superino l'importo di 100 EUR per notte e tre notti per viaggiatore.
6. La limitazione dei costi di cui al paragrafo 5 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dal regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo²⁸, né ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolare esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto. L'organizzatore non può invocare circostanze eccezionali e inevitabili per limitare i costi di cui al paragrafo 5 qualora il pertinente fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi delle norme dell'Unione applicabili.
7. Qualora le soluzioni alternative comportino un pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo e, se del caso, al risarcimento dei danni conformemente all'articolo 12.

²⁸ GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1.

Articolo 12
Riduzione del prezzo e risarcimento del danno

1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo:
 - (a) per ogni periodo in cui si è riscontrato un difetto di conformità, oppure
 - (b) nel caso in cui le soluzioni alternative di cui all'articolo 11, paragrafi 3 e 4, comportano un pacchetto turistico di qualità o costo inferiore.
2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento per qualunque danno, anche morale, che possa aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.
3. Al viaggiatore non è riconosciuta una riduzione del prezzo né il risarcimento dei danni se:
 - (a) l'organizzatore prova che il difetto di conformità
 - i) è imputabile al viaggiatore,
 - ii) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e presenta un carattere imprevedibile o insormontabile, oppure
 - iii) è dovuto a circostanze eccezionali e inevitabili, oppure
 - (b) il viaggiatore non ha informato l'organizzatore entro tempi ragionevoli dell'eventuale difetto di conformità rilevato sul posto, quando tale obbligo d'informazione era chiaramente ed espressamente stabilito nel contratto ed è ragionevole, tenuto conto delle circostanze del caso.
4. Nella misura in cui convenzioni internazionali che vincolano l'Unione limitano la portata del risarcimento o le condizioni a cui è dovuto dal fornitore che presta un servizio incluso in un pacchetto turistico, all'organizzatore si applicano le stesse limitazioni. Nella misura in cui convenzioni internazionali che non vincolano l'Unione limitano il risarcimento dovuto dal fornitore di servizi, gli Stati membri hanno la facoltà di limitare di conseguenza il risarcimento dovuto dall'organizzatore. In altri casi, il contratto può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, purché tale limitazione non si applichi ai danni alla persona e a quelli causati intenzionalmente o per colpa grave, e non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto turistico.
5. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi della presente direttiva non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dai regolamenti (CE) n. 261/2004²⁹, (CE) n. 1371/2007³⁰, (UE) n. 1177/2010³¹ e (UE) n. 181/2011³². Il viaggiatore ha diritto di presentare denuncia a norma della presente direttiva e dei citati regolamenti ma non può, in relazione agli stessi fatti, cumulare i diritti sanciti da diversi atti giuridici se tali diritti tutelano il medesimo interesse o hanno lo stesso obiettivo.
6. Il periodo di prescrizione per presentare denuncia ai sensi del presente articolo non può essere inferiore a un anno.

²⁹ GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1.

³⁰ GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14.

³¹ GU L 334 del 17.2.2010, pag. 1.

³² GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1.

Articolo 13

Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore

Gli Stati membri assicurano che il viaggiatore possa indirizzare messaggi, reclami o denunce relativi all'esecuzione del contratto di pacchetto turistico direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato. Il venditore inoltra senza indebito ritardo detti messaggi, reclami o denunce all'organizzatore. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve le comunicazioni è considerata data di ricevimento anche per l'organizzatore.

Articolo 14

Obbligo di prestare assistenza

Gli Stati membri assicurano che l'organizzatore presti sollecita assistenza al viaggiatore che si trovi in difficoltà, in particolare:

- (c) fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare, e
- (d) assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e procurarsi servizi turistici alternativi.

L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora la situazione sia causata dal viaggiatore per colpa o intenzionalmente.

Capo V

Protezione in caso d'insolvenza

Articolo 15

Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli organizzatori e i venditori che agevolano l'acquisto di servizi turistici assistiti, stabiliti sul loro territorio, ottengano in caso d'insolvenza una garanzia per il rimborso effettivo e tempestivo di tutte le somme pagate dai viaggiatori e, nella misura in cui è incluso il trasporto di passeggeri, per l'effettivo e tempestivo rimpatrio dei viaggiatori.
2. La protezione in caso d'insolvenza di cui al paragrafo 1 tiene conto del reale rischio finanziario rappresentato dalle attività del professionista in questione e si applica ai viaggiatori indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita dei pacchetti turistici o servizi turistici assistiti.

Articolo 16

Riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza e cooperazione amministrativa

1. Gli Stati membri riconoscono conforme alle loro norme nazionali di recepimento dell'articolo 15 qualunque protezione in caso d'insolvenza ottenuta da un organizzatore o venditore che agevola l'acquisto di servizi turistici assistiti in conformità delle norme del suo Stato membro di stabilimento che recepiscono l'articolo 15.
2. Gli Stati membri designano punti di contatto centrali per agevolare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori e dei venditori che agevolano

l'acquisto di servizi turistici assistiti, operanti in Stati membri diversi. Essi comunicano i recapiti di tali punti di contatto a tutti gli altri Stati membri e alla Commissione.

3. I punti di contatto centrali mettono a disposizione dei loro omologhi tutte le informazioni necessarie riguardo ai rispettivi sistemi di protezione e all'identità dell'organismo o degli organismi che forniscono tale protezione per un determinato professionista stabilito sul loro territorio. Essi si autorizzano reciprocamente l'accesso ai rispettivi registri degli organizzatori e dei venditori che agevolano l'acquisto di servizi turistici assistiti che si conformano all'obbligo di protezione in caso d'insolvenza.
4. Lo Stato membro che nutra dubbi sulle misure di protezione in caso d'insolvenza di un organizzatore o venditore che agevola l'acquisto di servizi turistici assistiti stabilito in un altro Stato membro e operante sul suo territorio chiede chiarimenti allo Stato membro di stabilimento. Gli Stati membri rispondono alle richieste di altri Stati membri entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

Capo VI

Servizi turistici assistiti

Articolo 17

Obbligo d'informazione in relazione ai servizi turistici assistiti

Gli Stati membri provvedono affinché, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o corrispondente offerta di servizi turistici assistiti, il professionista che agevola l'acquisto di tali servizi dichiarati in modo chiaro ed evidente:

- a) che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del proprio servizio e
- b) che il viaggiatore non potrà invocare nessuno dei diritti che la presente direttiva conferisce esclusivamente a chi viaggia nell'ambito di un pacchetto turistico, ma godrà del diritto al rimborso delle somme anticipate e, se è incluso il trasporto passeggeri, del rimpatrio in caso d'insolvenza del venditore stesso o di uno qualunque dei fornitori di servizi.

Capo VII

Disposizioni generali

Articolo 18

Obblighi specifici del venditore quando l'organizzatore è stabilito fuori dal SEE

Qualora l'organizzatore sia stabilito al di fuori del SEE, il venditore stabilito in uno Stato membro è soggetto agli obblighi previsti per gli organizzatori ai capi IV e V, salvo qualora il venditore fornisca la prova che l'organizzatore si conforma alle norme ivi contenute.

Articolo 19

Responsabilità in caso di errore di prenotazione

Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile degli errori che intervengono durante il processo di prenotazione il venditore che abbia accettato di

organizzare la prenotazione di un pacchetto turistico o di servizi turistici assistiti o che agevolino la prenotazione di tali servizi, salvo qualora detti errori siano imputabili al viaggiatore o a circostanze eccezionali e inevitabili.

Articolo 20

Diritto ad azioni di regresso

Qualora l'organizzatore, o il venditore a norma dell'articolo 15 o dell'articolo 18, versi una compensazione pecuniaria, conceda una riduzione di prezzo od ottemperi ad altri suoi obblighi ai sensi della presente direttiva, nessuna disposizione della stessa né del diritto nazionale può essere interpretata come limitazione al suo diritto di regresso nei confronti di terzi che abbiano contribuito all'evento da cui sono derivati la compensazione, la riduzione del prezzo o gli altri obblighi in questione.

Articolo 21

Carattere imperativo della direttiva

1. La dichiarazione che l'organizzatore agisce esclusivamente in qualità di fornitore di un servizio turistico, d'intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto turistico ai sensi della presente direttiva non costituisce pacchetto turistico non esonera l'organizzatore dagli obblighi imposti agli organizzatori dalla presente direttiva.
2. I viaggiatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle norme nazionali che recepiscono la presente direttiva.
3. Eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla presente direttiva o il cui scopo sia eludere l'applicazione della presente direttiva non vincolano il viaggiatore.

Articolo 22

Applicazione

Gli Stati membri garantiscono che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.

Articolo 23

Sanzioni

Gli Stati membri determinano le disposizioni relative alle sanzioni che le autorità di controllo possono irrogare nei confronti dei professionisti in caso di violazione delle norme nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Articolo 24

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro [5 anni dalla sua entrata in vigore] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. Se del caso, la relazione è corredata di proposte legislative per adeguare la presente direttiva agli sviluppi nel settore dei diritti del viaggiatore.

Articolo 25

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2011/83/UE

1. Il punto 5 dell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è sostituito dal testo seguente:

"5. Direttiva [la presente direttiva] del Parlamento europeo e del Consiglio, del [data dell'adozione], relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU [...])".

2. L'articolo 3, paragrafo 3, lettera g), della direttiva 2011/83/UE è sostituito dal seguente:

"g) di pacchetto turistico definiti all'articolo 3, paragrafo 2, della direttiva [...] del Parlamento europeo e del Consiglio, del [data dell'adozione], relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU [...]), fatta eccezione per l'articolo 8, paragrafo 2, e gli articoli 19, 21 e 22."

Capo VIII

Disposizioni finali

Articolo 26

Abrogazioni

La direttiva 90/314/CEE è abrogata con effetto dal [18 mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva].

I riferimenti alla direttiva abrogata si intendono fatti alla presente direttiva e vanno letti secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato I della presente direttiva.

Articolo 27

Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro [18 mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva], le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.
2. Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [18 mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva].
3. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono stabilite dagli Stati membri.
4. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto nazionale adottate nella materia disciplinata dalla presente direttiva.

Articolo 28

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il [ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*].

Articolo 29

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo
Il presidente

Per il Consiglio
Il presidente

ALLEGATO I³³

Numerazione degli articoli nella direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"	Numerazione degli articoli nella presente direttiva
Articolo 1	Articolo 1 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 1	Articolo 3, paragrafo 2 (modificato) e articolo 2, paragrafo 2, lettera a)
Articolo 2, paragrafo 2	Articolo 3, paragrafo 8 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 3	Articolo 3, paragrafo 9 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 4	Articolo 3, paragrafo 6 (modificato)
Articolo 2, paragrafo 5	Articolo 3, paragrafo 3 (modificato)
Articolo 3, paragrafo 1	Soppresso
Articolo 3, paragrafo 2	Soppresso, benché in gran parte incorporato negli articoli 4 e 5 (modificati)
Articolo 4, paragrafo 1	Articolo 4, paragrafo 1 (modificato), articolo 6, paragrafo 2 (modificato) e articolo 6, paragrafo 4 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 1, lettera b), punto iv)	Soppresso
Articolo 4, paragrafo 2, lettera a)	Articolo 6, paragrafo 2 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 2, lettera b)	Articolo 5, paragrafo 3 (modificato) e articolo 6, paragrafi 1 e 3 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 2, lettera c)	Soppresso
Articolo 4, paragrafo 3	Articolo 7 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 4	Articolo 8 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 5	Articolo 9, paragrafo 2 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 6	Articolo 9, paragrafi 3 e 4 (modificato) e

³³

Il presente elenco ha carattere meramente informativo. Il fatto che un articolo figuri nell'elenco della presente direttiva in corrispondenza a un articolo della direttiva 90/314/CEE significa che quanto meno alcuni elementi del primo sono riscontrabili nel secondo, ma non che la formulazione delle disposizioni in questione sia la stessa.

	articolo 10, paragrafi 3 e 4 (modificato)
Articolo 4, paragrafo 7	Articolo 11, paragrafi 3, 4 e 7 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 11, paragrafo 1 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 2	Articolo 12, paragrafi 2, 3 e 4 (modificato) e articolo 14 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 3	Articolo 21, paragrafo 3 (modificato)
Articolo 5, paragrafo 4	Articolo 6, paragrafo 2, lettera c) (modificato) e articolo 12, paragrafo 3, lettera b) (modificato)
Articolo 6	Articolo 11, paragrafo 2 (modificato)
Articolo 7	Articolo 15 (modificato) e articolo 16 (modificato)
Articolo 8	Soppresso
Articolo 9, paragrafo 1	Articolo 27, paragrafi 1, 2 e 3 (modificato)
Articolo 9, paragrafo 2	Articolo 27, paragrafo 4 (modificato)
Articolo 10	Articolo 29

SCHEDA FINANZIARIA LEGISLATIVA

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA

- 1.1 Titolo della proposta/iniziativa
- 1.2 Settore/ settori interessati nella struttura ABM/ABB
- 1.3 Natura della proposta/iniziativa
- 1.4 Obiettivi
- 1.5 Motivazione della proposta/iniziativa
- 1.6 Durata e incidenza finanziaria
- 1.7 Modalità di gestione previste

2. MISURE DI GESTIONE

- 2.1. Disposizioni in materia di monitoraggio e di relazioni
- 2.2. Sistema di gestione e di controllo
- 2.3. Misure di prevenzione delle frodi e delle irregolarità

3. INCIDENZA FINANZIARIA PREVISTA DELLA PROPOSTA/ INIZIATIVA

- 3.1. Rubrica/rubriche del quadro finanziario pluriennale e linea/linee di bilancio di spesa interessate
- 3.2. Incidenza prevista sulle spese
 - 3.2.1. *Sintesi dell'incidenza prevista sulle spese*
 - 3.2.2. *Incidenza prevista sugli stanziamenti operativi*
 - 3.2.3. *Incidenza prevista sugli stanziamenti di natura amministrativa*
 - 3.2.4. *Compatibilità con il quadro finanziario pluriennale attuale*
 - 3.2.5. *Partecipazione di terzi al finanziamento*
- 3.3. Incidenza prevista sulle entrate

SCHEDA FINANZIARIA LEGISLATIVA

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA/INIZIATIVA

1.1. Titolo della proposta/iniziativa

Proposta di revisione della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"

1.2. Settore/settori interessati nella struttura ABM/ABB³⁴

Titolo 33 — Giustizia

1.3. Natura della proposta/iniziativa

La proposta/iniziativa riguarda **una nuova azione**

La proposta/iniziativa riguarda una nuova azione a seguito di un progetto pilota/un'azione preparatoria³⁵

La proposta/iniziativa riguarda **la proroga di un'azione esistente**

La proposta/iniziativa riguarda un'azione riorientata verso una nuova azione

1.4. Obiettivi

1.4.1. *Obiettivo/obiettivi strategici pluriennali della Commissione oggetto della proposta/iniziativa*

Fare in modo che le persone fisiche, in qualità di consumatori e imprenditori nel mercato interno possano far valere i diritti loro conferiti dal diritto dell'Unione e garantire quindi l'uso dello spazio giudiziario europeo.

1.4.2. *Obiettivo/obiettivi specifici e attività ABM/ABB interessate*

Obiettivo specifico [indicare il numero]

Semplificare gli scambi transfrontalieri nel mercato interno e rafforzare la fiducia dei consumatori

Attività ABM/ABB interessate

33.02

³⁴ ABM: Activity Based Management (gestione per attività) — ABB: Activity Based Budgeting (bilancio per attività).

³⁵ A norma dell'articolo 49, paragrafo 6, lettera a) o b), del regolamento finanziario.

1.4.3. Risultati e incidenza previsti

Precisare gli effetti che la proposta/iniziativa dovrebbe avere sui beneficiari/gruppi interessati.

- Garantire condizioni più leali e competitive alle imprese operanti nel settore del turismo.
- Aumentare l'offerta transfrontaliera di pacchetti di servizi turistici riducendo i costi e gli ostacoli agli scambi transfrontalieri in questo settore.
- Ridurre il pregiudizio per i consumatori e aumentare la trasparenza per i viaggiatori che acquistano combinazioni di servizi turistici.

1.4.4. Indicatori di risultati e di incidenza

Precisare gli indicatori che permettono di seguire la realizzazione della proposta/iniziativa.

- Aumento degli scambi transfrontalieri nel settore dei pacchetti turistici.
- Costi di conformità normativa per le imprese che operano nel settore dei pacchetti turistici.
- Aumento del numero di consumatori tutelati durante i viaggi di vacanza.
- Diminuzione del numero di consumatori che incontrano problemi con vari tipi di servizi turistici.

1.5. Motivazione della proposta/iniziativa

1.5.1. Necessità da coprire nel breve e lungo termine

- Chiarire e modernizzare la portata della tutela dei viaggiatori che acquistano combinazioni di servizi turistici per uno stesso viaggio o una stessa vacanza, facendo rientrare nel campo d'applicazione della nuova direttiva in particolare i pacchetti turistici online e i servizi turistici assistiti, e chiarendo in modo mirato la portata della tutela per le prenotazioni mediante le agenzie turistiche tradizionali, aumentando così la trasparenza a beneficio di tutti gli operatori del mercato.
- Assicurare che i viaggiatori siano informati meglio sui prodotti turistici che stanno acquistando e mettere a loro disposizione mezzi di ricorso più chiari nel caso sopraggiungano problemi, riducendo così in modo sostanziale il pregiudizio da loro subito.
- Ridurre al minimo gli ostacoli agli scambi transfrontalieri e ridurre i costi di conformità normativa imposti ai professionisti che intendono offrire pacchetti turistici all'estero.

1.5.2. Valore aggiunto dell'intervento dell'Unione europea

- La proposta eliminerà la frammentazione nel mercato interno che ostacola gli scambi transfrontalieri e falsa la concorrenza e rafforzerà la protezione dei consumatori, tenendo conto dei nuovi sviluppi del mercato.
- Questo obiettivo non può essere conseguito in maniera sufficiente dagli Stati membri, date le discrepanze tra i diritti nazionali che erigono barriere nel mercato interno e falsano la concorrenza. Se gli Stati membri cercano di affrontare i nuovi sviluppi del mercato e di risolvere le lacune e incoerenze normative del diritto dell'Unione senza coordinarsi tra loro, si avrà una frammentazione ancora maggiore del mercato interno e il problema diventerà più grave.

1.5.3. *Insegnamenti tratti da esperienze analoghe*

- L'adozione nel 1990 della direttiva sui viaggi "tutto compreso" ha notevolmente contribuito allo sviluppo del mercato unico, incentivando la concorrenza e migliorando la qualità dell'offerta. Modernizzando questa direttiva si dovrebbero ottenere risultati altrettanto positivi per imprese e consumatori.
- La direttiva sui diritti dei consumatori persegue obiettivi simili a quelli della presente direttiva, ossia ridurre gli ostacoli agli scambi transfrontalieri e garantire un livello elevato di protezione dei consumatori. Tuttavia, poiché si applicherà in tutti gli Stati membri soltanto dal 13 giugno 2014, gli insegnamenti che se ne possono trarre sono limitati.

1.5.4. *Compatibilità e possibile sinergia con altri strumenti pertinenti*

- La proposta è coerente con l'obiettivo di realizzare un livello elevato di protezione dei consumatori in quanto contiene norme imperative di protezione dei viaggiatori cui né gli Stati membri né i professionisti possono derogare a danno del consumatore.
- La proposta integra il vigente diritto dell'Unione, in particolare la direttiva sulle clausole abusive (1993/13/CEE), la direttiva sulle pratiche commerciali sleali (2005/29/CE), la direttiva sui diritti dei consumatori (2011/83/UE), i regolamenti (CE) n. 2004/261, (CE) n. 1371/2007, (UE) n. 1177/2010 e (UE) n. 181/2011 nel settore dei diritti dei passeggeri, la direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico e la direttiva 2006/123/CE sui servizi nel mercato interno.
- Inoltre, la proposta è complementare al regolamento (CE) n. 593/2008 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) e al regolamento (CE) n. 44/2001 concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (Bruxelles I); in particolare non pregiudica i riferimenti ivi contenuti ai servizi "tutto compreso", come ha specificato la Corte di giustizia dell'Unione europea nelle sentenze nelle cause riunite C-585/08 e C-144/09, *Pammer e Hotel Alpenhof*.

1.6. Durata e incidenza finanziaria

Proposta/iniziativa di **durata limitata**

- Proposta/iniziativa in vigore a decorrere dal [GG/MM]AAAA fino al [GG/MM]AAAA
- Incidenza finanziaria dal AAAA al AAAA

Proposta/iniziativa di **durata illimitata**

- Attuazione con un periodo di avviamento dal n al n+3,
- seguito da un funzionamento a pieno ritmo.

1.7. Modalità di gestione prevista³⁶

X Gestione centralizzata diretta da parte della Commissione.

Gestione centralizzata indiretta con delega delle funzioni di esecuzione a:

- agenzie esecutive
- organismi creati dalle Comunità³⁷
- organismi pubblici nazionali/organismi investiti di attribuzioni di servizio pubblico
- persone incaricate di attuare azioni specifiche di cui al titolo V del trattato sull'Unione europea, che devono essere indicate nel pertinente atto di base ai sensi dell'articolo 49 del regolamento finanziario

Gestione concorrente con gli Stati membri

Gestione decentrata con paesi terzi

Gestione congiunta con organizzazioni internazionali (*specificare*)

Se è indicata più di una modalità, fornire ulteriori informazioni alla voce "Osservazioni".

Osservazioni

Non si prevede la necessità d'ingenti finanziamenti per l'applicazione.

³⁶ Le spiegazioni sulle modalità di gestione e i riferimenti al regolamento finanziario sono disponibili sul sito BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_it.html.

³⁷ A norma dell'articolo 185 del regolamento finanziario.

2. MISURE DI GESTIONE

2.1. Disposizioni in materia di monitoraggio e di relazioni

Precisare frequenza e condizioni.

- Entro 5 anni dalla sua entrata in vigore la Commissione presenterà al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione della direttiva. Se del caso, la relazione sarà corredata di proposte legislative per adeguarla agli sviluppi nel settore dei diritti del viaggiatore.

2.2. Sistema di gestione e di controllo

2.2.1. Rischi individuati

- Recepimento tardivo della direttiva negli Stati membri

2.2.2. Modalità di controllo previste

- Normali procedure di controllo/infrazione avviate dalla Commissione in ordine al recepimento e all'applicazione della direttiva.

2.2.3. Costi e benefici dei controlli e probabile tasso di non conformità

- Costi normali legati alla verifica del recepimento e a eventuali procedure d'infrazione.

2.3. Misure di prevenzione delle frodi e delle irregolarità

Precisare le misure di prevenzione e tutela in vigore o previste.

- Non applicabile

3. INCIDENZA FINANZIARIA PREVISTA DELLA PROPOSTA/ INIZIATIVA

3.1. Rubrica/rubriche del quadro finanziario pluriennale e linea/linee di bilancio di spesa interessate

- Linee di bilancio esistenti

Secondo l'ordine delle rubriche del quadro finanziario pluriennale e delle linee di bilancio.

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	Linea di bilancio	Natura della spesa	Partecipazione			
	Numero [Denominazione.....]	Diss./Non diss. (38)	() di paesi EFTA ³⁹	di paesi candidati ⁴⁰	di paesi terzi	ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, lettera a <i>bis</i>), del regolamento finanziario
	33.02.01 — Diritti e cittadinanza — Garantire la tutela dei diritti e dare ai cittadini strumenti per agire	Diss.	NO	NO	NO	NO

- Nuove linee di bilancio di cui è chiesta la creazione

Secondo l'ordine delle rubriche del quadro finanziario pluriennale e delle linee di bilancio.

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	Linea di bilancio	Natura della spesa	Partecipazione			
	Numero [Denominazione.....]	Diss./Non diss.	di paesi EFTA	di paesi candidati	di paesi terzi	ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, lettera a <i>bis</i>), del regolamento finanziario
	[XX.YY.YY.YY]		SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO

³⁸ Diss. = stanziamenti dissociati / Non diss. = stanziamenti non dissociati.

³⁹ EFTA: Associazione europea di libero scambio.

⁴⁰ Paesi candidati e, se del caso, paesi potenziali candidati dei Balcani occidentali.

3.2. Incidenza prevista sulle spese

Dati I costi di natura amministrativa estremamente limitati, l'allegato non è compilato. Il calcolo è stato 20% ETP di un funzionario AD per supervisionare il recepimento e redigere la relazione nell'anno n+5. Sintesi dell'incidenza prevista sulle spese

Mio EUR (al terzo decimale)

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	Numero 3	Giustizia, sicurezza e cittadinanza.....
---	-------------	--

DG: JUST			Anno ⁴¹ 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTALE
• Stanziamenti operativi										
Numero della linea di bilancio — 33.02.01	Impegni		0	0	0	0	0,200		0	0,200
	Pagamenti		0	0	0	0	0,200		0	0,200
TOTALE degli stanziamenti per la DG JUST	Impegni						0,200			0,200
	Pagamenti						0,200			0,200

Conformemente all'articolo 24 della proposta, sarà effettuata una revisione nell'anno n+5. È probabile che detta revisione sarà accompagnata da un'assistenza o uno studio esterni.

⁴¹ L'anno N è l'anno in cui inizia a essere attuata la proposta/iniziativa.

Rubrica del quadro finanziario pluriennale	5	"Spese amministrative"
---	----------	------------------------

Mio EUR (al terzo decimale)

		Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTALE
DG: JUST									
• Risorse umane		0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
• Altre spese amministrative									
TOTALE DG JUST	Stanziamenti	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

TOTALE degli stanziamenti per la RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale	(Totale impegni = Totale pagamenti)	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
--	-------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

Mio EUR (al terzo decimale)

		Anno N ⁴²	Anno N+1	Anno N+2	Anno N+3	Inserire gli anni necessari per evidenziare la durata dell'incidenza (cfr. punto 1.6)			TOTALE
TOTALE degli stanziamenti per le RUBRICHE da 1 a 5 del quadro finanziario pluriennale	Impegni	0,026	0,026	0,026	0,026	0,226	0,026	0,026	0,384
	Pagamenti	0,026	0,026	0,026	0,026	0,226	0,026	0,026	0,384

⁴² L'anno N è l'anno in cui inizia a essere attuata la proposta/iniziativa.

3.2.1. Incidenza prevista sugli stanziamenti operativi

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di stanziamenti operativi
- La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di stanziamenti operativi, come spiegato di seguito:

Stanziamenti d'impegno in Mio EUR (al terzo decimale)

Specificare gli obiettivi e i risultati ↓			Anno 2104		Anno 2015		Anno 2016		Anno 2017		Anno 2018		Anno 2019		Anno 2020		TOTALE		
	RISULTATI																		
	Tipo ⁴³	Costo medio	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero	Costo	Numero o totale
OBIETTIVO SPECIFICO 1 ⁴⁴ Controllo del recepimento																			
- Risultato											1	0,200						1	0,200
- Risultato																			
- Risultato																			
Sub-totale per l'Obiettivo specifico n. 1																			
OBIETTIVO SPECIFICO 2...																			
- Risultato																			
Totale parziale per l'Obiettivo specifico n. 2																			
COSTO TOTALE											1	0,200						1	0,200

⁴³ I risultati sono i prodotti e servizi da fornire (ad esempio: numero di scambi di studenti finanziati, numero di km di strade costruiti ecc.).

⁴⁴ Descritto nella sezione 1.4.2. "Obiettivi specifici...".

3.2.2. Incidenza prevista sugli stanziamenti di natura amministrativa

3.2.2.1. Sintesi

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzazione di stanziamenti di natura amministrativa
- La proposta/iniziativa comporta l'uso di stanziamenti amministrativi, come spiegato di seguito:

Mio EUR (al terzo decimale)

	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	TOTALE
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------

RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale								
Risorse umane	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
Altre spese amministrative								
Totale parziale della RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

Esclusa la RUBRICA 5⁴⁵ del quadro finanziario pluriennale								
Risorse umane								

⁴⁵ Assistenza tecnica e/o amministrativa e spese di sostegno all'attuazione di programmi e/o azioni dell'UE (ex linee "BA"), ricerca indiretta, ricerca diretta.

Altre spese di natura amministrativa								
Totale parziale esclusa la RUBRICA 5 del quadro finanziario pluriennale								

TOTALE	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

Gli stanziamenti amministrativi richiesti saranno coperti dagli stanziamenti già assegnati alla gestione dell'azione e/o riassegnati, integrati dall'eventuale dotazione supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

3.2.2.2. Fabbisogno previsto di risorse umane

- La proposta/iniziativa non comporta l'utilizzo di risorse umane
- La proposta/iniziativa comporta l'utilizzo di risorse umane, come spiegato di seguito:

Stima da esprimere in numeri interi (o, al massimo, con un decimale)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Posti della tabella dell'organico (funzionari e personale temporaneo)							
33 01 01 01 (in sede e negli uffici di rappresentanza della Commissione)	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
XX 01 06 00 01 01 (in sede e negli uffici di rappresentanza della Commissione)							
XX 01 01 02 (nelle delegazioni)							
XX 01 05 01 (ricerca indiretta)							
10 01 05 01 (ricerca diretta)							
Personale esterno (in equivalenti a tempo pieno: ETP)							
XX 01 02 01 (AC, END e SNE della dotazione globale)							
XX 01 02 02 (AC, AL, END, LA e SNE nelle delegazioni)							
XX 01 04 yy	- in sede						
	- nelle delegazioni						
XX 01 05 02 (AC, END e SNE — ricerca indiretta)							
10 01 05 02 (AC, END e SNE — ricerca diretta)							
Altre linee di bilancio (specificare)							
TOTALE	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

Il fabbisogno di risorse umane è coperto dai fondi della DG già assegnati alla gestione dell'azione e/o riassegnati all'interno della stessa DG, integrato dall'eventuale dotazione, supplementare concessa alla DG responsabile nell'ambito della procedura annuale di assegnazione, tenendo conto dei vincoli di bilancio.

Descrizione dei compiti da svolgere:

Funzionari e agenti temporanei	Normali compiti di controllo per verificare se gli Stati membri recepiscono la normativa in modo corretto e tempestivo. Nell'anno n+5 stesura di una relazione.
Personale esterno	Non applicabile

3.2.3. *Compatibilità con il quadro finanziario pluriennale attuale*

- La proposta/iniziativa è compatibile con il quadro finanziario pluriennale attuale.
- La proposta/iniziativa implica una riprogrammazione della pertinente rubrica del quadro finanziario pluriennale.

Spiegare la riprogrammazione richiesta, precisando le linee di bilancio interessate e gli importi corrispondenti.

- La proposta/iniziativa richiede l'applicazione dello strumento di flessibilità o la revisione del quadro finanziario pluriennale⁴⁶.

Spiegare la necessità, precisando le rubriche e le linee di bilancio interessate e gli importi corrispondenti.

[...]

3.2.4. *Partecipazione di terzi al finanziamento*

- La proposta/iniziativa non prevede il cofinanziamento da parte di terzi
- La proposta/iniziativa prevede il cofinanziamento indicato di seguito:

Stanzamenti in milioni di EUR (al terzo decimale)

	Anno N	Anno N+1	Anno N+2	Anno N+3	Inserire gli anni necessari per evidenziare la durata dell'incidenza (cfr. punto 1.6)			Totale
Specificare l'organismo di cofinanziamento								
TOTALE degli stanzamenti cofinanziati								

⁴⁶ Cfr. punti 19 e 24 dell'Accordo interistituzionale.

3.3. Incidenza prevista sulle entrate

- La proposta/iniziativa non ha alcuna incidenza finanziaria sulle entrate.
- La proposta/iniziativa ha la seguente incidenza finanziaria:
 - sulle risorse proprie
 - sulle entrate varie

Mio EUR (al terzo decimale)

Linea di bilancio delle entrate:	Stanzamenti disponibili per l'esercizio in corso	Incidenza della proposta/iniziativa ⁴⁷						
		Anno N	Anno N+1	Anno N+2	Anno N+3	Inserire gli anni necessari per evidenziare la durata dell'incidenza (cfr. punto 1.6)		
Articolo...								

Per quanto riguarda le entrate varie con destinazione specifica, precisare la o le linee di spesa interessate.

[...]

Precisare il metodo di calcolo dell'incidenza sulle entrate.

[...]

⁴⁷

Per quanto riguarda le risorse proprie tradizionali (dazi doganali, contributi zucchero), gli importi indicati devono essere importi netti, cioè importi lordi da cui viene detratto il 25% per spese di riscossione.