

06/01



Ass. Regionale Siciliana Imprese Viaggi e Turismo
90143 PALERMO - Via Filippo Cordova, 89
Tel. 091.6253673 - Fax 091.6258749

NEWS
a tutti gli associati

PACCHETTI TURISTICI ADEGUAMENTI E REVISIONE DEL PREZZO

Con riferimento alle numerose richieste di chiarimento pervenute sull'argomento, si fornisce qui di seguito - sentito anche il parere dell'Ufficio Legale della Federazione - un sintetico pro-memoria sulla disciplina normativa (prevista all'art. 11 del D.Lgs. 111/95) degli adeguamenti dei prezzi pubblicati in catalogo e/o delle revisioni dei corrispettivi stabiliti in contratto con i clienti finali.

È necessario individuare 3 MOMENTI che di solito si verificano in tempi diversi:

- A) Momento in cui il catalogo o opuscolo del Tour Operator giunge nell'agenzia di viaggio intermediaria e viene esposto e distribuito al pubblico.
- B) Momento in cui nell'Agenzia di viaggi Intermediaria il cliente finale conclude con il Tour Operator in contratto di acquisto del viaggio pubblicizzato dal suddetto catalogo o opuscolo.
- C) Scadere del termine di 20 giorni prima della data fissata per la partenza del viaggio acquistato.

Periodo compreso tra il momento "A" e prima del momento "B"

In questa fase i cataloghi sono già disponibili in Agenzia ma il contratto di acquisto da parte del cliente non è ancora stato concluso. Il Tour Operator che lo ritenesse opportuno può in questo frattempo ancora adeguare i prezzi pubblicati. Si tratta in pratica di un adeguamento di listino che modifica i prezzi di vendita pubblicati.

Periodo compreso tra il momento "B" e prima del momento "C"

In questa fase il cliente finale ha già formalizzato l'acquisto del pacchetto di viaggio sottoscrivendo relativo contratto e ricevendo conferma del prezzo (quello originariamente pubblicato in catalogo oppure quello adeguato causa adeguamento di listino). A questo punto la revisione del prezzo può essere effettuata dal Tour Operator entro i seguenti limiti:

1. la revisione del prezzo è ammessa solo "quando sia stata espressamente prevista nel contratto" (condizioni generali, condizioni speciali, ecc.);
2. la revisione è ammessa solo in conseguenza della variazione del costo di trasporto e/o carburante, dei diritti e delle tasse (quali tasse di atterraggio, di imbarco e sbarco nei porti o negli aeroporti) o del tasso di cambio applicato;
3. la revisione non può in ogni caso superare il 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il Decreto Legislativo 111/95 non specifica che cosa debba intendersi per "originario ammontare". Nel silenzio della legge, considerato che la pubblicazione del catalogo avviene di solito con largo anticipo rispetto alla conclusione del contratto di acquisto da parte del cliente e che adeguamenti dal listino - come detto sopra - possono verificarsi anche per ragioni indipendenti dalla volontà dell'organizzatore,

06 bis/01



Ass. Regionale Siciliana Imprese Viaggi e Turismo
90143 PALERMO - Via Filippo Cordova, 89
Tel. 091.6253673 - Fax 091.6258749

NEWS
a tutti gli associati

può considerarsi “originario ammontare” il prezzo del pacchetto (esclusi ad esempio spese di apertura pratica, eventuali assicurazioni integrative, ecc.) indicato nel contratto sottoscritto dal cliente.

Per quanto attiene alle modalità con cui le revisioni di prezzo nel periodo in questione sono calcolate, si specifica che:

- per variazione dei diritti e delle tasse sono in genere determinate da Autorità governative in forma ufficiale e pertanto non dovrebbero dare adito a confusioni in materia;
- per le oscillazioni del tasso di cambio, l'organizzatore dovrebbe indicare nel contratto il tasso di cambio in vigore al momento di pubblicazione del listino (catalogo o opuscolo) o quello applicato nella definizione del prezzo;
- per le variazioni del costo del carburante, sarebbe ottimale che l'organizzatore indicasse la quotazione carburante in vigore al momento di pubblicazione del listino (catalogo) o degli eventuali successivi adeguamenti del listino. Al presente dette variazioni vengono comunicate ufficialmente dalle compagnie (di linea o charter) e di conseguenza al consumatore.

Qualora l'organizzatore non ottemperi a quanto sopra, le conseguenze che possono verificarsi sono le seguenti:

- in caso di aumento oltre il 10% in base all'art. 11 comma 3 del D. Lgs. 111/95, il cliente - tempestivamente informato della richiesta dall'agenzia di viaggi intermediaria - ha diritto di recedere dal contratto previo rimborso delle somme versate;
- in caso di mancata previsione in contratto della possibilità di revisioni del prezzo il consumatore potrebbe rifiutarsi, legittimamente, di versare l'integrazione del prezzo, e pretendere di fruire del pacchetto acquistato al prezzo indicato nel contratto.

Periodo compreso dal momento “C” alla data della partenza

Eventuali revisioni di prezzo in questa fase possono essere ritenute inefficaci dando anche in questo caso luogo legittimo rifiuto da parte del consumatore di versare l'integrazione richiesta, pretendendo altresì di fruire del pacchetto acquistato al prezzo indicato nel contratto.

A conclusione di questa disamina riteniamo opportuno ricordare che, tra gli obblighi dell'agenzia di viaggi intermediaria nella vendita di pacchetti turistici, è comunque compreso quello di trasferire sempre e con assoluta tempestività al cliente ogni eventuale comunicazione dell'organizzatore relativa a variazioni di qualsiasi genere rispetto alle condizioni di contratto pattuite. L'agenzia di viaggi intermediaria esercita un ruolo insostituibile per il cliente nel consigliarlo e guidarlo circa i comportamenti da adottare di conseguenza ma è proprio tale ruolo di consulente professionista che impedisce all'agenzia stessa di sostituirsi all'organizzatore o al cliente decidendo autonomamente quali comunicazioni trasferire e quali no.

Cordiali saluti

Il Presidente
Filiberto Manno