

Responsabilità dell'organizzatore nell'esecuzione del pacchetto turistico.

E' una realtà quotidiana il caso in cui il Tour Operator chiamato a risarcire il consumatore del danno derivato, per esempio, da ritardo aereo, rimbalzi la palla al vettore addossandogli integralmente l'onere risarcitorio, e crediamo sia opportuno fare chiarezza sul punto.

Il Codice del Turismo responsabilizza, nei confronti del consumatore di viaggi organizzati, sia l'organizzatore che l'intermediario in base alle rispettive competenze. In caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico (*es. mancata esecuzione dei servizi previsti o mancata corrispondenza con le caratteristiche dei servizi o con il programma di viaggio*), fatti salvi i casi in cui la causa non sia a loro imputabile, "l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità". E' "inesatto adempimento" la difformità degli standard qualitativi del servizio promesso o pubblicizzato.

L'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti" (art.43 Codice del Turismo).

L'AdV ha quindi il dovere di curare il corretto adempimento delle formalità di vendita, incluse l'informazione del consumatore e l'esecuzione della prenotazione. Il T.O. è invece più direttamente responsabile, oltre che di fornire informazioni corrette e complete sia nei cataloghi che in ogni altra forma di comunicazione diretta ai consumatori, della qualità dei servizi offerti, della loro corrispondenza a quanto descritto nell'offerta, **degli eventuali inadempimenti o danni imputabili ai suoi fornitori (i singoli prestatori di servizi, come ad esempio l'hotel o i vettori aerei), verso i quali potrà in caso rivalersi, ma solo dopo aver direttamente ottemperato alla sua responsabilità verso il consumatore.**

Sono molte le controversie originate dai più comuni inconvenienti lamentati dai consumatori: carenze della struttura ricettiva (*stato dei locali, problemi igienici, cantieri aperti, servizi ufficialmente disponibili ma non attivi*), mancata corrispondenza della classificazione alberghiera a quanto pubblicizzato, **disservizi nel trasporto, in particolare quello aereo, che, da solo, comporta un notevole numero di casi di richieste di rimborsi e risarcimenti** spesso disattesi per motivazioni tante volte giuridicamente non corrette.

Nei casi in cui si verificano disservizi nel trasporto aereo riferiti a voli inclusi nel pacchetto turistico, va sottolineato che **la responsabilità del vettore aereo, prevista dalla normativa nazionale vigente, si somma e non si sostituisce alla responsabilità dell'organizzatore, in quanto quest'ultimo deve rispondere anche per i suoi fornitori**, con un eventuale e successivo diritto di rivalsa. Non dimentichiamo, inoltre, che l'organizzatore ha altresì il dovere di attivarsi per offrire al consumatore una alternativa di trasporto il più possibile in linea con il programma di viaggio.

Non è corretto, quindi, da parte del T.O., rimbalzare le richieste di risarcimento al vettore scaricandosene la responsabilità al fine di non affrontare direttamente eventuali procedimenti giudiziari, finendo per far perdere tempo prezioso ai consumatori che troverebbero, nella corretta applicazione della normativa vigente, più snellezza ed economicità nel ristoro delle proprie legittime pretese. E non solo. Ricordiamo anche che la direttiva UE 2015/2302, le cui disposizioni dovranno essere recepite ed applicate dagli stati membri entro il 1°luglio 2018, impone che il consumatore venga informato, in forma scritta, dell'intero contenuto dell'accordo contrattuale: esso dovrà contenere tutte le informazioni precontrattuali, nonché, tra le altre, **l'informazione che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà (Art. 7 b).**