



[Civile.it](http://Civile.it)

## Trasporto aereo: le clausole vessatorie nel parere della CamCom Milano



di Spataro

Il parere Ã stato realizzato dalla Camera di commercio di Milano attraverso il servizio armonizzazione del mercato.

del 2012-10-25 su [Civile.it](http://Civile.it), oggi e' il 18.04.2024

Relazioni con i media tel. 02/8515.5224-5288, 335.6413321. Comunicati su [www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it)

Dalla Camera di commercio il parere di valore regolatorio sulle clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo di passeggeri e bagagli

Aerei, le nuove norme "tutelano"

i passeggeri

**ResponsabilitÃ , rispetto degli orari e chiarezza delle regole**

**Senza sorprese il volo di gestanti, bambini, animali da compagnia**

Milano, 25 ottobre 2012. Aerei: orari non rispettati, contratti redatti solo in lingua inglese, tariffe poco chiare, difficoltÃ a viaggiare per le gestanti, scarsa chiarezza per le tariffe dei bambini, responsabilitÃ limitata per la perdita dei bagagli, poca chiarezza per chi viaggia con un cane o un gatto sono alcune delle clausole vessatorie, cioÃ penalizzanti per i viaggiatori, presenti nei contratti di trasporto aereo che d'ora in poi non potranno piÃ essere inserite. Rapporti tra compagnie aeree e passeggeri all'insegna della chiarezza, trasparenza e reciproca lealtÃ : Ã questo lo spirito che ha animato la procedura di verifica e controllo delle condizioni contrattuali del trasporto passeggeri e bagagli che ha visto coinvolte quindici tra le piÃ importanti compagnie aeree mondiali insieme al rappresentante di ENAC- Ente nazionale per l'Aviazione Civile e una commissione tecnica. Il parere Ã stato realizzato dalla Camera di commercio di Milano attraverso il servizio armonizzazione del mercato.

Per la gestione delle controversie tra i viaggiatori e le compagnie aeree, Ã possibile un tentativo di mediazione presso il Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano, azienda speciale della Camera di commercio di Milano. Il servizio Ã rivolto alle imprese ed ai consumatori. Il Servizio Ã accessibile anche in modalitÃ online. Per ogni ulteriore informazione: Servizio di conciliazione-Camera Arbitrale della Camera di commercio di Milano: sede di Milano tel. 02/8515.4501, fax 02/85154577, e-mail: [servizio.conciliazione@mi.camcom.it](mailto:servizio.conciliazione@mi.camcom.it) ., sito internet: [www.conciliazione.com](http://www.conciliazione.com) . Risolvionline: tel 02/85154522, fax: 02/85154577.

"La Camera di commercio - ha dichiarato **Paolo Giuggioli**, componente della Commissione clausole vessatorie e consigliere della Camera di commercio di Milano - *affronta con questo parere un tema rilevante per l'economia: sul trasporto aereo ruota l'economia internazionale. Avere un servizio accessibile a condizioni chiare e trasparenti, migliora i rapporti di affidabilità tra viaggiatori e compagnie aeree*".

"Abbiamo avviato un percorso - ha dichiarato **Erica Corti**, consigliere della Camera di commercio di Milano - *per migliorare la qualità di importanti infrastrutture alla base della competitività del territorio, all'insegna di una maggiore chiarezza e con vantaggi per le compagnie aeree e per i consumatori*".

## Le clausole vessatorie nei contratti di trasporto aereo di passeggeri e bagagli al seguito.

1. **Lingua.** Chiarezza e comprensibilità sono due delle caratteristiche previsti dagli articoli 5 e 9 del Codice del Consumo affinché una clausola possa essere considerata non vessatoria. Compagnie che svolgono un'attività di *domestic flight*, riportano sui loro siti internet molte pagine in lingua inglese e quelle tradotte in italiano sono contraddistinte dalla clausola che in caso di contestazione prevale il documento redatto in lingua inglese. È facile quindi comprendere come sia di difficile comprensione un testo (contenente per es., norme sull'imbarco, sulla privacy oppure regolamenti interni delle compagnie sulle regole di imbarco dei bagagli) redatto in una lingua non conosciuta dal consumatore - previsione vessatoria anche ai sensi dell'art. 33 comma 2, lett. l) Cod. Cons. (adesione a clausole che non si è in grado di comprendere).
2. **Jus Variandi.** Diverse compagnie aeree si riservano il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni contrattuali, senza indicare nessuna motivazione, considerando inoltre l'avvenuta modifica conosciuta dal consumatore con il semplice fatto di averla pubblicata sul proprio sito internet.
3. **Tariffe/Tasse e Sovrapprezzi.** Risulta vessatoria la clausola che prevede la modifica del prezzo finale del biglietto dopo la sua emissione in caso di modifiche di tasse ed oneri aggiuntivi. Il prezzo deve essere chiaro e certo al momento della conclusione del contratto. Inoltre risulta vessatorio il prelievo automatico sulla carta di credito dell'eventuale aumento di oneri o tasse, senza al contempo prevedere la restituzione automatica sulla carta di credito, ad opera della compagnia, in presenza di riduzione degli stessi, imponendo al consumatore di richiederne il rimborso. Vessatorio risulta anche il pagamento di un servizio obbligatorio (es. check-in online) laddove il viaggiatore/consumatore non ha alcuna possibilità di scelta nel compiere o meno l'operazione. Si ha pertanto un aumento del costo finale per un servizio fisso pagato separatamente ed obbligatoriamente, senza che sia prevista la possibilità per il consumatore di recedere in presenza di una variazione eccessiva (in alcuni casi tali costi raggiungono e superano i costi iniziali). Tali clausole violano anche quanto disposto dall'art. 3, Legge 40/07 sulla trasparenza delle tariffe aeree. Costi pure tutti quei servizi aggiuntivi che le compagnie offrono (la scelta del posto, l'accesso facilitato, il bagaglio aggiuntivo, il menù personalizzato, l'imbarco prioritario) sono legittimi a condizione che il loro costo venga presentato in modo chiaro e sia bene comprensibile al consumatore medio.
4. **Indebito arricchimento.** Nel caso di biglietti emessi a tariffa speciale, che non prevedono il rimborso, se il passeggero non parte, si configura un "indebito arricchimento" in capo alla compagnia se questa non rimborsa la parte relativa alle tasse aeroportuali, in quanto la compagnia incassa delle provviste per conto della società aeroportuale alla quale mai verserà visto che il passeggero non partirà.
5. **Clausola che consente al vettore la sostituzione del proprio aeromobile con quello di un'altra compagnia.** Tale clausola è da considerare vessatoria allorquando vengono meno le garanzie di qualità, sicurezza e i diritti garantiti da colui con il quale si è sottoscritto il contratto. Il Codice del Consumo considera vessatorie le clausole che consentono al professionista di sostituire a un terzo, nei rapporti derivanti dal contratto, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti del consumatore.
6. **Vincoli e costi per i viaggi con i bambini.** La classificazione dei bambini differisce per fascia di età da compagnia a compagnia. Solitamente i bambini con età inferiore ai due anni non pagano il biglietto perché non hanno diritto al posto; pagano solo un supplemento a copertura dell'assicurazione. In diversi casi tale supplemento risulta addirittura superiore al costo del biglietto a tariffa speciale previsto per un adulto. Dubbia la clausola che prevede la presenza di un adulto per ogni *infant* viaggiante (una mamma con due gemelli di età inferiore a 2 anni non viene imbarcata senza la presenza di un altro adulto).
7. **Viaggio di gestanti.** Dubbia la clausola che impone alla gestante il possesso di un certificato medico redatto in inglese. Illegittima del tutto, in quanto contrasta con l'art. 10 del reg. CE n.1107/2006, la previsione di un supplemento per il trasporto di persone con mobilità ridotta.

8. **Trasporto di animale al seguito.** Desta perplessità che la disponibilità di tale servizio venga confermata al momento del check-in e non al momento dell'acquisto del biglietto, tenuto conto che per il consumatore può essere determinante sapere di poter viaggiare con il suo animale domestico al momento della stipula del contratto e non all'atto del check-in.
9. **Orario ufficiale del vettore.** Tutte le compagnie indicano l'orario come elemento non essenziale del contratto. Questo viene considerato vessatorio in quanto limita la possibilità per il consumatore di richiedere gli eventuali danni in caso di prestazione eseguita in modo inesatto o parziale (es. ritardo), oltre al fatto che prevede un impegno definitivo e preciso in capo al viaggiatore (es. recarsi in aeroporto entro un determinato orario) mentre la prestazione del professionista non è vincolata. Ciò limita anche la possibilità per il consumatore di opporre eccezioni in merito alla parziale o inesatta esecuzione della prestazione, non essendo l'orario un elemento essenziale del contratto. Cos'è pure una vessatoria la possibilità per la compagnia di modificare gli orari dopo l'acquisto del biglietto, senza alcun obbligo di motivazione e comunicazione.
10. **Rifiuto di imbarco.** È vessatoria la clausola presente in alcuni contratti, che permette la possibilità alla compagnia aerea di rifiutare l'imbarco di un disabile, in presenza di una prenotazione confermata e di una preventiva comunicazione data alla compagnia aerea circa lo stato di invalidità. Vessatoria in quanto siamo in presenza di un vincolo definitivo del consumatore, mentre la prestazione della compagnia è lasciata alla sua discrezionalità. Cos'è pure dubbia risulta la clausola del rifiuto di imbarco in assenza di valida documentazione di viaggio per l'ingresso del passeggero nel paese di destinazione o di transito. L'argomento riguarda il riconoscimento di alcuni documenti da parte di compagnie straniere che effettuano servizio su tratte nazionali che non riconoscono come documenti di validità idonei la patente o le tessere rilasciate dagli ordini professionali o dai ministeri.
11. **Omissione dell'informazione della possibilità della richiesta del risarcimento del danno.** Scarsa o per nulla presente nelle condizioni generali di contratto l'informativa sulla possibilità della richiesta di risarcimento del danno in caso di imbarco negato.
12. **Forma scritta a mezzo raccomandata per la richiesta dei rimborsi.** Risulta vessatoria per ingiustificato squilibrio la forma scritta a mezzo raccomandata per la richiesta dei rimborsi in caso di mancata fruizione del servizio per cause non imputabili al passeggero.
13. **Bagaglio.**

**Limitazione della responsabilità per il contenuto dei bagagli.** Diversi contratti riportano clausole relative ai limiti di rimborso per il danneggiamento del bagaglio e del loro contenuto. Tale clausola risulta vessatoria in quanto poco chiara e trasparente. Sarebbe auspicabile una indicazione chiara e precisa sui limiti e gli importi.

**Consegna del bagaglio.** Dubbie sono le espressioni per la consegna del bagaglio nelle quali si parla di consegna in "termini ragionevoli oppure non appena possibile". Esse si prestano a valutazioni discrezionali della compagnia aerea e limitano l'eventuale azione di responsabilità da parte del viaggiatore.

**Consegna del bagaglio ritrovato.** Vessatoria la clausola che pone a carico del viaggiatore l'onere del ritiro, presso l'aeroporto di destinazione, del bagaglio ritrovato, anche dopo diversi giorni. Il viaggiatore oltre al disagio di non aver ricevuto il bagaglio a destinazione deve sostenere l'onere (a volte difficoltoso) di recuperare il bagaglio presso l'aeroporto che ha già lasciato da ore o da giorni.

**Esonero per colpa lieve.** Vessatoria la clausola che esonera il vettore per i danni subiti dal bagaglio per colpa lieve.

**Bagaglio da stivare.** Risulta vessatorio il pagamento di un supplemento eccessivamente oneroso (a volte di importo superiore allo stesso biglietto per il trasporto del passeggero) nel caso in cui il bagaglio trasportato in stiva non sia idoneo e debba essere stivato.

**Danni al bagaglio e limitazione della responsabilità.** Previsioni di limitazioni della responsabilità del vettore in merito al bagaglio, quando questo rientra nell'ambito della disponibilità del vettore, sono vessatorie in quanto il vettore risponde dal momento in cui ha avuto in consegna il bagaglio sino alla sua riconsegna, senza alcuna distinzione se sia o meno nella sua disponibilità di fatto. Vessatoria risulta anche la clausola che esclude la responsabilità del vettore se il consumatore, in caso di bagaglio danneggiato, non presenta immediata contestazione dei danni al momento del ritiro. Tale clausola non considera l'ipotesi di vizi occulti e non apparenti.

1. **Limitazione della responsabilità del vettore.** Vessatoria la clausola che limita o esclude la responsabilità del vettore quando il viaggio viene di fatto effettuato da un sub-vettore (vettore effettivo) a cui il vettore con il quale si è concluso il contratto (vettore contraente) ha appaltato il servizio. Questa clausola pregiudica la difesa del consumatore/viaggiatore, che non è in grado di conoscere, fin dal momento della stipula del contratto, chi sia la sua controparte contrattuale.

2.

**Foro competente.** Quasi tutti i contratti riportano quale foro competente quello della sede della compagnia aerea. In due casi si prevede un foro speciale ed una legge applicabile (procedura) ulteriormente speciale "applicata la Legge inglese e la giurisdizione non esclusiva delle Corti dell'Inghilterra e del Galles". Si suggerisce la sua riformulazione che, IÃ dove il cliente sia un consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. A) cod. cons., il foro competente Ã quello della residenza o del domicilio eletto dallo stesso.

[http://www.mi.camcom.it/web/guest/rss-comunicati-stampa/-/asset\\_publisher/6iWc/content/id/775922](http://www.mi.camcom.it/web/guest/rss-comunicati-stampa/-/asset_publisher/6iWc/content/id/775922) - CamCom Milano

Hai letto: *Trasporto aereo: le clausole vessatorie nel parere della CamCom Milano*

Approfondimenti: [Trasporti](#) > [Viaggi](#) > [Aereo](#) > [Bagagli](#) > [Consumerismo](#) > [Clausole](#) > [Vessatorie](#) > [Contratti](#) >

[Commenti](#) - [Segnalazioni](#) - [Home Civile.it](#)