

Nota informativa per i passeggeri del trasporto aereo

Nota informativa sulla pertinente legislazione dell'UE in materia di protezione dei consumatori, marketing e protezione dei dati applicabile alle attività delle agenzie di reclamo in relazione al regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo

La presente nota informativa ha lo scopo di fornire ai passeggeri informazioni sul quadro giuridico dell'UE che si applica alle attività delle agenzie di reclamo nel settore dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo.

Ai fini di quanto segue, per "agenzia di reclamo" si intende un'impresa che offre al pubblico servizi di gestione delle richieste di risarcimento ai sensi del regolamento n. 261/2004¹ ("il regolamento"). La presente nota riguarda anche gli avvocati/i legali che agiscono in qualità di agenzie di reclamo.

I passeggeri dovrebbero sempre cercare di mettersi in contatto con il vettore operativo prima di prendere in considerazione altri mezzi di ricorso per far valere i loro diritti. Si rammenta ai passeggeri che, a norma dell'articolo 16 del regolamento, spetta agli organismi nazionali di applicazione, in quanto autorità pubbliche, garantire l'osservanza generale del regolamento, e che anche le procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)² possono contribuire al raggiungimento di una soluzione reciprocamente soddisfacente per le controversie a livello di diritto privato tra i passeggeri e i vettori aerei operativi. Entrambi i tipi di procedura sono previsti dall'attuale legislazione dell'UE e possono essere usati dai passeggeri per far rispettare i loro diritti e ricevere il risarcimento al quale hanno diritto.

Come indicato nella sezione 7.1 degli orientamenti interpretativi della Commissione relativi al regolamento (CE) n. 261/2004³, i passeggeri hanno il diritto di decidere se essere rappresentati

¹ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 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 che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

² I passeggeri residenti nell'UE possono sottoporre a un organismo ADR le controversie contrattuali con un vettore aereo che opera nel territorio dell'Unione europea e che partecipa a un sistema ADR. Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

³ COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE — Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio 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 al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio (2016/C 214/04), del 15.6.2016 (<http://eur-lex.europa.eu/legal->

da un'altra persona o da un altro organismo. Tuttavia, all'attenzione della Commissione sono pervenute varie denunce di pratiche e comportamenti scorretti da parte di alcune agenzie di reclamo.

La valutazione di eventuali violazioni di queste norme deve essere effettuata in primo luogo dalle autorità nazionali competenti caso per caso e tenendo conto di tutte le circostanze pertinenti. Spetta alla Commissione garantire che gli Stati membri vigilino sulle attività delle parti interessate, comprese le agenzie di reclamo, al fine di verificare se tali attività siano esercitate in conformità alle norme dell'UE applicabili in materia di protezione dei consumatori, marketing e protezione dei dati⁴.

Al fine di proteggere i passeggeri e aiutarli a prendere una decisione consapevole in merito alla presentazione di una richiesta di risarcimento ai sensi del regolamento, nella nota allegata la Commissione desidera richiamare l'attenzione su alcuni dei principali obblighi giuridici delle agenzie di reclamo ai quali i passeggeri dovrebbero prestare particolare attenzione.

Tale nota non pregiudica gli altri obblighi delle agenzie di reclamo derivanti dalle legislazioni nazionali.

1 - Le agenzie di reclamo devono esporre chiaramente il prezzo dei loro servizi, ossia presentare sul proprio sito web un prezzo iniziale che comprende tutti i diritti applicabili.

Ai sensi del diritto UE dei consumatori e del marketing, gli operatori possono fissare liberamente i prezzi praticati per i loro prodotti purché informino adeguatamente i consumatori circa i costi totali e il modo in cui sono calcolati.

Le informazioni sui prezzi dovrebbero essere poste in evidenza, e la durata del contratto e degli obblighi dei consumatori deve essere illustrata in modo chiaro, evidente e non fuorviante; gli operatori devono indicare chiaramente il prezzo totale (o finale), imposte comprese. La violazione di tali norme può essere considerata un abuso ai sensi del diritto dell'Unione, a condizione che sia tale da indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

Nel caso di pubblicità tra imprese, per esempio quando le agenzie di reclamo promuovono i

⁴ Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali") (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

Direttiva 2006/114/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, concernente la pubblicità ingannevole e comparativa (versione codificata) (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 21), direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31), direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37) e regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

propri servizi alle imprese (passeggeri che volano per motivi professionali), è vietata qualsiasi pubblicità che in qualsiasi modo, compresa la sua presentazione, sia in grado di indurre in errore le persone alle quali è rivolta, falsare il loro comportamento economico o, come conseguenza, ledere gli interessi dei concorrenti.

2 - Le agenzie di reclamo devono essere in grado di presentare una procura.

Come principio generale del diritto, ogni passeggero ha il diritto di decidere se essere rappresentato da un'altra persona o da un altro organismo in tribunale o nei contenziosi civili in fase predibattimentale in conformità alla legislazione nazionale applicabile. Su richiesta, le agenzie di reclamo devono essere in grado di presentare una procura firmata e una copia del documento d'identità o del passaporto (per la verifica della firma).

3 - Le agenzie di reclamo non dovrebbero utilizzare telefonate commerciali ripetute e indesiderate.

Per quanto riguarda le telefonate commerciali ripetute e indesiderate, può essere pertinente una delle 31 pratiche incluse nella lista nera di cui alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali (vale a dire le pratiche considerate sleali **in ogni caso**, senza una valutazione caso per caso ai sensi di altre disposizioni della direttiva). In particolare, l'allegato I della direttiva, al punto 26, vieta di "*[e]ffettuare ripetute e sgradite sollecitazioni commerciali per telefono, via fax, per posta elettronica o mediante altro mezzo di comunicazione a distanza, fuorché nelle circostanze e nella misura in cui siano giustificate dalla legge nazionale ai fini dell'esecuzione di un'obbligazione contrattuale*".

Inoltre, l'articolo 13 della direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche richiede il consenso preliminare per utilizzare sistemi automatizzati di chiamata, telefax e posta elettronica a fini di commercializzazione diretta. Non sono permesse neanche le chiamate vocali a fini di commercializzazione diretta se manca il consenso degli abbonati o utenti interessati oppure se gli abbonati o utenti esprimono il desiderio di non ricevere questo tipo di chiamate. La scelta tra queste possibilità deve essere determinata dalla normativa nazionale, tenendo conto del fatto che entrambe devono essere gratuite per l'abbonato o l'utente.

4 - Trasmissione dei dati personali.

I venditori di biglietti, gli operatori turistici, gli agenti di viaggio (anche online) e i terzi che hanno accesso ai dati dei passeggeri senza essere parte nel contratto di trasporto non dovrebbero trasmettere dati personali a un'agenzia di reclamo a meno che non siano autorizzati a farlo dalla legislazione applicabile o specificamente autorizzati dal passeggero al quale si riferiscono tali dati.

I venditori di biglietti, gli operatori turistici, gli agenti di viaggio (anche online) e i terzi che trattano i dati personali nell'UE devono rispettare le norme UE in materia di protezione dei dati. Ciò significa che i dati personali sono "rilevati per finalità determinate, esplicite e legittime" e che devono essere "successivamente trattati in modo non incompatibile con tali finalità". Le persone o le organizzazioni che raccolgono e gestiscono dati personali devono

proteggerli da eventuali abusi e rispettare i diritti delle persone per quanto riguarda i loro dati, come garantito dal diritto dell'UE.