

# CONFCONSUMATORI

## Confederazione Generale dei Consumatori

### OSSERVAZIONI SULLA BOZZA DI DECRETO LEGISLATIVO DEL "CODICE DEL TURISMO" – A. G. 327

La scrivente associazione, in merito alla bozza di Decreto Legislativo del Codice del Turismo, rileva che lo schema di decreto porta con sé diverse incognite, che possono trasformarsi in dubbi e perplessità se si tiene conto che la disciplina dei cosiddetti pacchetti turistici e dei contratti di multiproprietà viene "trasferita" in tale testo togliendola, mediante abrogazione, dal Codice del Consumo. In ogni caso, preso atto della motivazione di tale scelta da parte del legislatore rappresentiamo quanto segue.

#### ALLEGATO N. 1

**1) Art. 3.** Merita innanzitutto attenzione l'art. 3 con l'espressa previsione di una tutela delle persone con disabilità motorie.

**Si propone** che tale previsione si estenda anche a tutte le persone con mobilità ridotta, quali persone, che per motivi particolari si trovano in una condizione temporanea di difficoltà.

**2) Art. 13 e 18.** La previsione di standard di qualità è certamente un elemento positivo. Così come la previsione del parere delle associazioni dei consumatori prima dell'emanazione dell'apposito decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato di definizione dei parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico e dei criteri e delle modalità per l'attuazione del sistema di rating di cui al 3° comma dell'art. 13.

**Si propone** che, il parere delle associazioni dei consumatori venga esteso anche a quanto previsto dal 1° comma del successivo art. 18 relativo agli standard qualitativi per la classificazione delle strutture ricettive.

**3) Art. 22.** L'obbligo di assicurazione per le agenzie di viaggio è elemento positivo.

**Si propone** l'inserimento della previsione dell'informazione scritta al turista dell'obbligo di assicurazione sia nel contratto che negli opuscoli pubblicitari e informativi. Inoltre bisognerebbe introdurre opportune ed idonee misure di controllo per evitare che il pagamento obbligatorio delle somme da parte delle agenzie non si risolva in un aumento, di fatto, dei costi del servizio, che sarebbero riversati sul consumatore.

**4) Art. 30.** Positivo inserimento di un fondo buoni vacanze.

**Si propone** una più articolata definizione delle fasce sociali più deboli che resta in tal modo formulata troppo genericamente.

**Si propone** altresì di inserire tra le fasce sociali deboli che possono beneficiare del fondo anche i giovani. **Si propone** infine che i decreti di cui al comma 2 dell'art. siano emanati anche prevedendo la consultazione delle associazioni dei consumatori.

**5) Art. 37.** E' positiva la previsione di cui all'art. 37 sulla forma dei contratti turistici ed in particolare anche per quelli in via telematica.

**Si propone** che oltre all'indicazione della somma pagata per il servizio sia previsto anche l'obbligo di indicazione delle modalità di pagamento affinché il consumatore possa provare le somme pagate attraverso il riscontro di quanto già scritto nel documento.

**6) Art. 38.** È fortemente negativa l'eliminazione della lettera F) che richiama il del Fondo di Garanzia in caso di insolvenza o di fallimento del Tour Operator o dell'agenzia di viaggi di cui all'art. 100 del Codice del Consumo. A tal riguardo ci si riporta al successivo n. 12.

Ufficio di Presidenza: via Mazzini, 43 - 43121 PARMA

Tel 0521/231846 Fax: 0521/285217

Web [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it) - e-mail [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)

# CONFCONSUMATORI

## Confederazione Generale dei Consumatori

**Si propone** che venga recuperata la lettera F del Codice del Consumo e venga ripristinato il fondo di garanzia, e che lo stesso abbia una espressa disciplina.

E' positiva, infine, l'introduzione della lettera G) con l'obbligo di inserimento dei dati relativi al nome del vettore aereo e alla sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione Europea.

**7) Art. 40.** Il comma 3 relativo alla parificazione all'opuscolo informativo dei materiali divulgati su supporto elettronico o per via telematica potrebbe creare non pochi problemi non solo ai consumatori che non utilizzano gli strumenti telematici, che sono ancora molti, ma anche a quelli che li utilizzano. Inoltre in caso di controversie generalizzate e collettive una modifica "repentina" dei siti farebbe mancare al consumatore la prova documentale di ciò che gli era stato promesso.

**Si propone** pertanto o l'abrogazione di tale comma o la previsione in essa che divulgazione a mezzo supporto elettronico o telematico non può sostituire quella cartacea.

**8) Art. 45.** E' certamente positiva la posizione di considerare inesatto adempimento l'inottemperanza, anche lieve, degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

**Si propone** che tale previsione venga mantenuta nonostante il negativo, se pur autorevole, parere del Consiglio di Stato, che ne propone la modifica. Infatti, non si tratterebbe di innescare cause bagatellari, come paventato, ma bensì di garantire al consumatore il mantenimento delle obbligazioni minime, che poi spesso sono quelle più importanti per lo svolgimento di una serena vacanza. Anzi il rischio sarebbe proprio quello di lasciare il turista in balia di operatori che, disattendendo i loro obblighi di lieve entità, sapendo di poterla fare franca, impedirebbero ai consumatori di avere quanto a loro spettante.

**9) Art. 49.** È certamente positivo che trovi una espressa previsione il diritto del turista al risarcimento del danno da vacanza rovinata, oltre e indipendentemente dalla risoluzione del contratto. Ciò infatti consentirà di ottenere risarcimenti parziali nei casi in cui la vacanza è stata usufruita in misura ridotta.

**10) Art. 51.** Importante anche l'esclusione, per la spedizione del reclamo, del termine di 10 giorni dal rientro essendo sufficiente una tempestiva presentazione dello stesso. Ciò non vincolerà al termine breve ed eviterà per i consumatori tanti problemi che ci sono stati in passato.

**Si propone** che tale previsione venga mantenuta nonostante il negativo, se pur autorevole parere del Consiglio di Stato, che ne propone la modifica. Infatti, per come sopra esposto, potranno essere eliminati tanti problemi sorti nel passato che hanno vanificato il diritto al risarcimento per danno da vacanza rovinata per consumatori che avevano inoltrato il reclamo oltre il termine di 10 giorni. I tour operator infatti hanno sostenuto che si trattava di un termine perentorio o di decadenza anche se la giurisprudenza più recente sembra aver superato tali eccezioni, peraltro in contrasto con lo stesso dettato normativo del Codice del Consumo e prima ancora del Decreto Legislativo di recepimento della direttiva europea. L'eliminazione del termine dei dieci giorni darebbe certezza ai consumatori.

**11) Art. 52.** Obbligo di assicurazione dell'organizzatore. La previsione dell'obbligatorietà dell'assicurazione non può essere affrontata come una questione alternativa al fondo di garanzia o sostitutiva allo stesso. È fortemente negativa l'eliminazione del Fondo di Garanzia in caso di insolvenza o di fallimento del Tour Operator o dell'agenzia di viaggi di cui all'art. 100 del Codice del Consumo. Se in passato il Fondo non ha funzionato ciò è stato causato dalla mancanza di risorse. Non è con l'eliminazione che si risolve il problema, ma dotando il Fondo delle necessarie risorse perché lo stesso funzioni e i turisti possano essere risarciti. Inoltre se si vuol comunque mantenere l'obbligo assicurativo sarebbe

**Ufficio di Presidenza: via Mazzini, 43 - 43121 PARMA**

**Tel 0521/231846 Fax: 0521/285217**

**Web [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it) - e-mail [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)**

# CONFCONSUMATORI

## Confederazione Generale dei Consumatori

opportuno che fosse previsto un sistema concorrente sia del fondo che dell'assicurazione. Infine bisognerebbe inserire anche opportune ed idonee misure di controllo per evitare che il pagamento obbligatorio delle somme da parte degli organizzatori non si risolva in aumento di fatto dei costi del servizio che sarebbe costretto a pagare il consumatore.

**Si propone** pertanto la doppia previsione, con il mantenimento del Fondo di garanzia e della polizza assicurativa e un'introduzione di un sistema di controllo finalizzato a evitare aumenti a carico dei consumatori

**12) Art. 57.** E' positiva l'istituzione della Conferenza Nazionale del Turismo con la convocazione dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori.

**Si propone** di estendere l'invito anche al C.N.C.U., Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti presso il Ministero dello Sviluppo Economico, organismo appositamente previsto dal Codice del Consumo.

**13) Art. 69 e 70.** E' positiva la previsione dell'assistenza al turista, anche attraverso call-center, l'istituzione dello sportello del turista e la gestione dei reclami. Queste previsioni potrebbero avere una funzione anche più ampia.

**Si propone** che, fatta salva la possibilità della mediazione, all'interno dello sportello possa essere promossa l'attività di conciliazione paritetica tra imprese e operatori turistici da una parte e associazioni dei consumatori dall'altra. Sostanzialmente si tratterebbe di dare concretezza alla previsione del comma 1 dell'art. 69 di recepire istanza e reclami, attraverso la creazione di uno strumento concreto di composizione delle controversie, che andrebbe oltre alla semplice, anche se pur importante, informazione sull'esito dei reclami. L'esperienza positiva di conciliazione paritetica fatta da associazioni dei consumatori e aziende in altri settori potrebbe essere valorizzata estendendola esperienza anche al settore del turismo. Ma anche con una dignità ed una importanza maggiori di tale conciliazione, che avverrebbe con il coordinamento dello sportello del turista.

### ALLEGATO N. 2

**1) Art. 1.** E' positiva la previsione della durata superiore a un anno dei contratti di multiproprietà in sostituzione di quella precedente che prevedeva almeno 3 anni. Altrettanto positivo ed importante l'inserimento, la definizione e la disciplina dei contratti relativi a un prodotto per le vacanze di lungo termine, ai contratti di rivendita, ai contratti di scambio e ai contratti accessori. Adesso bisognerà valutare il loro impatto concreto "sul campo" e quindi solo l'esperienza potrà suggerire eventuali modifiche ed integrazioni. Sono altresì positivi le previsioni del Codice di Condotta e del responsabile di tale codice; in tal modo si potranno evitare tanti problemi insorti in passato.

**2) Art. 1 (72-bis).** E' positivo l'obbligo di fideiussione per i contratti di multiproprietà.

**Si propone** che la previsione di cui al comma 3 dell'espressa menzione nel contratto di multiproprietà della fideiussione a pena di nullità sia integrata con l'obbligo di inserire non una dichiarazione generica ma, l'indicazione della compagnia assicuratrice, del numero di polizza e dalla data di sottoscrizione. In tal modo si eviterà al consumatore di "inseguire" invano operatori che si rifiutano di dare tali notizie o che addirittura a un certo punto diventano irreperibili o, come in alcuni casi, già avvenuti, vengono dichiarati falliti, con il conseguente possibile smarrimento della relativa documentazione.

Ufficio di Presidenza: via Mazzini, 43 - 43121 PARMA

Tel 0521/231846 Fax: 0521/285217

Web [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it) - e-mail [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)