

Verona, 5 luglio 2011

CODICE DEL TURISMO

Il 21 giugno è entrato in vigore il DECRETO LEGISLATIVO 23 maggio 2011, n. 79. Si tratta di un testo unico che, riformando ed abrogando precedenti leggi, ha voluto raggruppare in un unico testo la normativa turistica, armonizzandola e riordinandola. Dovranno ora essere emanati alcuni decreti attuativi.

Esso abroga la parte del codice del consumo relativa ai pacchetti turistici (artt. 81 – 100). Ciò vanifica l'intento di quest'ultimo testo unico, poiché la normativa a tutela dei consumatori è ora frammentata in due testi unici differenti.

Il codice del turismo abroga inoltre la legge 1084/77 che ha reso esecutiva la Convenzione internazionale sul Contratto di Viaggio (CCV) che disciplina la vendita e l'organizzazione di singoli servizi turistici.

Si segnala peraltro che l'abrogazione della CCV avrà efficacia solo dopo un anno dal momento in cui, conformemente all'art. 37 della CCV, lo Stato italiano denuncerà al Belgio la CCV.

Il codice del turismo disciplina però solo la vendita e l'organizzazione di pacchetti turistici e non di singoli servizi turistici. Il giorno in cui diverrà efficace l'abrogazione della CCV si avrà una grave lacuna normativa, specie per quanto riguarda la responsabilità di adv e to e la ripartizione delle rispettive responsabilità in ipotesi di inadempimento o adempimento parziale.

Il codice inizia con il definire le **imprese turistiche** ossia le attività di organizzazione, produzione, commercializzazione e intermediazione di servizi turistici

Ad esse assimila le associazioni senza scopo di lucro, stabilendo che

"Le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività di cui all'articolo 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi di collaborazione. Le associazioni di cui al comma 1 assicurano il rispetto dei diritti del turista tutelati dall'ordinamento internazionale e dell'Unione europea"

Tale articolo sostituisce l'art. 7 c.9 della legge 29 marzo 2001, n. 135 "Riforma della legislazione nazionale del turismo" ora abrogata dal codice del turismo.

Esso recitava: *"Le associazioni senza scopo di lucro, che operano per finalità ricreative, culturali, religiose o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività di cui al comma 1 esclusivamente per i propri aderenti ed associati anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi internazionali di collaborazione. A tal fine le predette associazioni devono uniformarsi a quanto previsto dalla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), resa esecutiva con legge 27 dicembre 1977, n. 1084, dal decreto legislativo 23 novembre 1991, n. 392, di attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, e dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, di attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".*

Tale norma è stata poi ripresa dalle varie leggi regionali, alcune ampliandone il contenuto, prevedendo ad esempio un periodo minimo di membership, previsione riconosciuta legittima da alcune sentenze della corte costituzionale in quanto mirante ad evitare eventuali abusi nell'erogazione degli speciali benefici associativi e a prevenire fenomeni di illegittima concorrenza.

Il nuovo testo unico introduce una novità, ossia la dicitura **"nel rispetto delle medesime regole e condizioni"**.

La dicitura è talmente generica che, al momento, non pare possibile affermare con certezza i limiti e la portata di tale previsione.

Certo è che ove l'associazione senza scopo di lucro eserciti l'attività di agenzia di viaggi - venditrice (attività che le è espressamente permessa dal nuovo art. 33 b), dovrebbe rispettare le regole e le condizioni prescritte per essa, per lo meno le seguenti:

art. 18 rispetto dei requisiti di onorabilità e finanziari previsti dalle leggi regionali, versamento di eventuali cauzioni, fatta salva l'ulteriore competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano

art. 19 obbligo di assicurazione

Le associazioni no profit dovranno poi rispettare i diritti dei turisti che discendono da norme comunitarie e internazionali. Se consideriamo che la normativa privatistica ora modificata discende dalla direttiva 314/90, gli obblighi sono tutti quelli previsti dai nuovi articoli 32 - 50 (opuscolo informativo redatto secondo i dettami della legge, contratto scritto, assicurazione per la rc, risarcimento del danno per inadempimento, ecc.)

Si ricorda che le vigenti leggi regionali, rifacendosi alla l.135/2001 oggi abrogata prevedevano tutte, ciascuna con lievi differenze rispetto ad altre, specifici obblighi a carico delle associazioni no profit.

Es. la legge regionale Lombardia 15/2007 prevede che le associazioni senza scopo di lucro debbano adeguarsi alle norme previste per le agenzie in tema di assicurazione, programmi di viaggio e cauzione, nonché alla disciplina del codice del consumo

La legge Veneto 33/2002 prevede che i viaggi possano essere venduti solo agli associati da almeno 2 mesi, che l'assicurazione sia pari a 2 milioni di euro e che i programmi di viaggio debbano essere redatti secondo i dettami previsti nella legge stessa.

Il nuovo testo (così come il precedente, ora abrogato) non predispose però validi e concreti strumenti di controllo, né fissa requisiti e modalità per lo svolgimento dell'attività di vendita di viaggi tali per cui si possano prevenire fenomeni di abusivismo.

Tra le imprese turistiche, il codice definisce le **agenzie di viaggio** (art. 18).

“Le agenzie di viaggio e turismo sono le imprese turistiche che esercitano congiuntamente o disgiuntamente attività di produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti, siano essi di accoglienza che di assistenza, con o senza vendita diretta al pubblico, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, in conformità al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

Sono, altresì, considerate agenzie di viaggio le imprese esercenti in via principale l'organizzazione dell'attività di trasporto terrestre, marittimo, aereo, lacuale e fluviale quando assumono direttamente l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni comprendendo prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari al trasporto ed altresì quelle che esercitano attività locali e territoriali di noleggio, nonché ogni altra impresa che svolge attività ricollegabili alle precedenti”.

Sono escluse le mere attività di distribuzione di titoli di viaggio.

Fatta salva l'ulteriore competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare il regime delle cauzioni eventualmente richieste alle agenzie di viaggio delle organizzazioni e delle associazioni che svolgono attività simile e di evitare l'alterazione del mercato, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo

Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, definisce gli standard minimi comuni, nonché il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni.”

Non rientrano dunque nella categoria di agenzie di viaggio le imprese che svolgono mera attività di **vendita o distribuzione di biglietti** di viaggio.

Non rientrano nella nozione di agenzia di viaggio e turismo, di intermediario, di venditore o di organizzatore di viaggio, e pertanto ad esse non si applicano le relative disposizioni ed i relativi obblighi, nemmeno le persone fisiche o giuridiche che effettuano la **vendita e la distribuzione dei cofanetti, o voucher regalo** che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati. La qualifica di agenzia di viaggio e turismo compete esclusivamente a chi emette e produce i predetti cofanetti, o voucher regalo.

Tali cofanetti potranno dunque essere venduti da qualsiasi azienda commerciale e dalla grande distribuzione.

Rientrano invece nella categoria di agenzie di viaggio, con tutte le conseguenze del caso, le **imprese che effettuano trasporto terrestre, aereo, marittimo, lacuale e fluviale** quando svolgono anche l'attività di organizzazione di viaggi, crociere ed escursioni. Rientrano quindi nella categoria di agenzie di viaggio, ad es. le ditte di bus quando organizzano gite e viaggi.

Infine si segnala che, fatta salva l'ulteriore competenza delle Regioni, verrà fissato un regime uniforme per le **cauzioni** necessarie per l'apertura delle agenzie di viaggio.

L'art. 18 specifica poi che i soggetti commerciali che non possono essere qualificati come agenti di viaggio non possono utilizzare **denominazioni** passibili di trarre in inganno il consumatore. Tali soggetti non possono utilizzare nella ragione sociale, nella denominazione e in qualsiasi comunicazione al pubblico le parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator" o "mediatore di viaggio" (anche nei corrispondenti termini in lingua inglese). Tali soggetti avranno 1 anno per adeguarsi. Ciascuna Regione dovrà stabilire delle sanzioni per i contravventori.

Le nuove norme sottopongono le agenzie operanti online alle medesime regole e controlli cui sono soggette le imprese di tipo tradizionale.

L'art. 19 stabilisce un generico obbligo in capo alle agenzie di viaggio di **assicurazione**

“Per lo svolgimento della loro attività, le agenzie di viaggio e turismo stipulano congrue polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti”.

Non viene stabilito alcun criterio certo, salvo un vago ed indeterminato criterio di congruità.

L'art. 20 è dedicato alla figura del **direttore tecnico**.

Si rimanda ad un successivo decreto ministeriale la determinazione dei requisiti professionali da stabilirsi a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo. Si stabilisce anche che **l'apertura di filiali, succursali** e altri punti vendita di agenzie già legittimate ad operare non richiede la nomina di un direttore tecnico per ciascun punto di erogazione del servizio.

L'art 21 tende a semplificare gli adempimenti amministrativi per l'apertura, il trasferimento e le modifiche concernenti l'operatività delle agenzie di viaggio, in quanto tali attività, nel rispetto dei requisiti di onorabilità e finanziari previsti dalla singole leggi regionali, sono soggette alla **S.C.I.A. (segnalazione certificata di inizio attività)** nei limiti ed alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'attività oggetto della SCIA può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

La procedura di SCIA è stata introdotta dalla legge 241/90 *“nuove norme sul procedimento amministrativo”* ed è già applicabile ad altre categorie (es. agenti di commercio, spedizionieri, autoriparazioni, agenti di affari in mediazione, ma anche alberghi, campeggi, agenzie immobiliari). In particolare, l'art. 19 prevede tale procedura per ogni atto di autorizzazione o licenza, comprese le domande per le iscrizioni in albi o ruoli richieste per l'esercizio di attività imprenditoriale, commerciale o artigianale il cui rilascio dipenda esclusivamente dall'accertamento di requisiti e presupposti richiesti dalla legge o da atti amministrativi a contenuto generale.

L'amministrazione competente, in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti, adotta i necessari provvedimenti entro 60 giorni dal ricevimento della SCIA.

L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate a operare non è soggetta a SCIA autonoma, ma a comunicazione alla provincia ove sono ubicati, nonché alla provincia a cui è stata inviata la segnalazione di inizio attività.

Si precisa che l'art. 18 evidenzia che vanno comunque rispettati i **requisiti di onorabilità e finanziari previsti dalle leggi regionali**. Ciò è conforme al decreto legislativo 23 novembre 1991 n. 392 emanato in attuazione della direttiva 82/470/CEE.

Il codice modifica poi la parte del codice del consumo relativa ai pacchetti turistici. Rispetto al testo precedente, si segnalano le seguenti modifiche.

Art. 32 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il codice del turismo si applica ai pacchetti turistici venduti o offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale.

Si applica pure ai pacchetti negoziati al di fuori dai locali commerciali o a distanza (ad es. prenotazioni effettuate via mail o tramite il sistema di prenotazioni del proprio sito internet).

L'articolo, un po' confusamente, introduce un'importante novità: NON si applica il diritto di recesso alle vendite on line o effettuate fuori dai locali commerciali, purché tale esclusione sia comunicata per iscritto.

Quindi, i contratti di viaggio utilizzati dalle adv in caso di vendita on line o fuori dai locali commerciali dovranno adeguarsi e prevedere espressamente un articolo ad hoc sull'inapplicabilità del diritto di recesso entro 10 giorni.

art. 33 DEFINIZIONI

Questo articolo definisce le figure di organizzatore, intermediario e turista.

Rispetto alle definizioni contenute nel codice del consumo, è considerato ORGANIZZATORE anche chi, tramite un sistema di comunicazione a distanza, offre al turista la possibilità di realizzare autonomamente un pacchetto ed acquistare tale combinazione.

In un'unica definizione, il legislatore ha inteso ricomprendere le OLTA (includendole nell'ambito di applicazione della legge, quali organizzatori), nonché ha esplicitamente previsto che tale qualifica rimane anche nelle ipotesi di dynamic packaging, ossia quando la combinazione dei vari elementi del pacchetto venga effettuata dal cliente e non dal to (pacchetto preconstituito).

INTERMEDIARIO

E' tale anche chi non esercita professionalmente e senza scopo di lucro. Può vendere sia pacchetti che servizi disaggregati.

Tale precisazione non toglie che il codice si applica solo ai pacchetti turistici e non ai singoli servizi turistici che, nel momento in cui verrà meno la CCV, rimarranno senza disciplina specifica.

L'articolo si conclude con l'affermazione che *"l'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore o tramite un intermediario"*.

Non si capisce chi sia il venditore, quale figura distinta dall'intermediario, posto che nessuna definizione viene data di tale soggetto.

Si evidenzia che gli articoli successivi 34 (pacchetti turistici), 35 (forma dei contratti turistici) e 40 (revisione del prezzo) menzionano il venditore, mentre, gli altri, l'intermediario, intendendo però chiaramente lo stesso soggetto (l'adv).

Art. 34 PACCHETTI TURISTICI

Tra le novità: vengono finalmente considerati pacchetti anche le crociere turistiche e i "pacchetti dinamici" ossia quelli ove la combinazione non è prefissata, ma può essere creata dal consumatore.

Non è più presente il riferimento alla durata (superiore alle 24 ore o comprendente una notte). Dunque possono essere considerati pacchetti anche le gite di un giorno, purché siano presenti almeno due elementi tra: trasporto, alloggio, servizi accessori che costituiscano parte significativa del pacchetto *"per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista"*. Questa nuova qualificazione potrebbe creare difficoltà interpretative su singoli casi concreti. Se tale elemento è facilmente identificabile in certe fattispecie (es. trasporto bus + ingresso allo stadio), potrebbe non esserlo in moltissime altre, anche perché si tratta di un compiere una valutazione di tipo soggettivo.

Art. 35 FORMA DEI PACCHETTI TURISTICI

Il contratto deve essere redatto in forma scritta e al cliente deve essere consegnata una copia sottoscritta dal venditore (è stato tolta la possibilità di consegnare una copia timbrata).

Nonostante il codice disciplini solo i pacchetti, questo articolo prevede che, nell'ipotesi in cui il venditore procuri un servizio singolo (es. solo soggiorno), anche telematicamente, deve rilasciare al turista i documenti relativi al servizio portando la sua firma (anche elettronica). *"Questi documenti o la fattura relativa riportano la somma pagata per il servizio"*.

L'obbligo previsto da questo articolo sorge solo in capo al venditore e quindi esso dovrebbe apporre la propria firma anche sui biglietti aerei emessi dalle compagnie o su un voucher emesso da un sistema di prenotazione alberghiere on line.

Peraltro, essendo già prevista l'abrogazione della CCV che regolava la vendita di singoli servizi, non è più disciplinata la forma di tali contratti e questa rimarrebbe l'unica disposizione in materia.

Art. 36 ELEMENTI DEL CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Poche novità rispetto al testo precedente.

Si segnala che il contratto, nell'ipotesi in cui includa il trasporto aereo, dovrebbe ora indicare il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione europea.

Tale previsione va letta congiuntamente al Regolamento 2111 del 2005 relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo.

Tale regolamento prevede che, al momento della prenotazione, il tour operator debba comunicare ai passeggeri l'identità del vettore effettivo o dei vettori effettivi.

Ma se l'identità del vettore aereo effettivo non è ancora nota al momento della prenotazione, il t.o. dovrà fare in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno probabilmente in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati e farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore non appena la sua identità sia stata accertata, anche in caso di cambiamento di identità.

ART. 36 OPUSCOLO INFORMATIVO

in aggiunta a quanto già previsto dal codice del consumo esso deve ora indicare anche: *“l'esatta ubicazione dell'alloggio rispetto alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo”* e gli *“standard qualitativi offerti”* dall'alloggio.

Tale ultima specificazione si presta a problemi interpretativi anche perché non è chiaro cosa si debba esattamente intendere per standard qualitativi (posto che non si tratta né di categoria, né di livello, né delle caratteristiche principali).

Ciò è rilevante in quanto il successivo art. 43 in tema di inesatto adempimento stabilisce che intermediario e organizzatore sono ora responsabili anche per le *“difficoltà degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati”*.

E' dunque chiaro che, poiché la dicitura è estremamente vaga e implica un giudizio soggettivo dei clienti circa l'inesattezza degli standard qualitativi pubblicizzati, bisognerà prestare molta attenzione, specie nella redazione di programmi in proprio o di viaggi organizzati in proprio, nella descrizione degli alberghi e nell'esprimere giudizi qualitativi sui vari servizi offerti.

ART. 40 REVISIONE DEL PREZZO

Nessuna modifica è stata apportata.

In ipotesi di adeguamento valutario o carburante, rimane perciò la vecchia dicitura che *“i costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore”*.

Art. 43 MANCATO O INESATTO ADEMPIMENTO

Sarebbe stato opportuno, una volta per tutte, evidenziare in modo più chiaro che intermediario e organizzatore non solo responsabili solidamente.

Nulla viene specificato in tal senso.

Viene invece tolto l'esonero di responsabilità in ipotesi di impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile. E' però vero che l'art. 46, richiamando espressamente questo articolo, prevede un esonero di responsabilità in ipotesi di imputabilità dell'inadempimento al turista, al fatto del terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, al caso fortuito o forza maggiore.

Art. 45 RESPONSABILITA' PER DANNI DIVERSI DA QUELLI ALLA PERSONA

Il vecchio testo prevedeva che le parti contraenti potevano convenire in forma scritta limitazioni al risarcimento del danno che non potevano essere però inferiori a quanto previsto dalla CCV.

Il nuovo articolo, considerando in via di abrogazione la CCV, ha tolto questo riferimento. Le parti possono dunque convenire contrattualmente limitazioni al risarcimento al danno diverso da quello alla persona.

Art. 47 DANNO DA VACANZA ROVINATA

Si tratta di una delle principali novità della legge.

Scopo dell'articolo è, a detta di chi ha formulato la norma, quello di dare certezza agli operatori professionali, introducendo, *"sulla base della collaudata esperienza tedesca, la disciplina del danno da vacanza rovinata, al fine di armonizzare un contesto fin qui estremamente confuso e rimesso all'oscillante interpretazione della giurisprudenza"*.

Come prevedibile, la norma è vaga e lascia spazio alle più differenti interpretazioni.

L'articolo stabilisce che l'inadempimento non deve essere di scarsa importanza (valutazione del tutto soggettiva) e che il *"risarcimento deve essere correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta"*.

Si tratta di due "paletti" importanti, ma che presumibilmente apriranno la strada ad una serie infinita di richieste di risarcimento danno.

La legge ha voluto codificare un tipo di danno che ormai era riconosciuto da moltissimi Giudici. La norma calza particolarmente bene ai viaggi di nozze o a viaggi comunque "irripetibili".

Dovrà rispondere del danno da vacanza rovinata l'organizzatore o l'agenzia di viaggio a seconda del soggetto cui è imputabile l'inadempimento.

Assolutamente deplorabile invece il secondo comma che, dovendo stabilire se il danno da vacanza rovinata è qualificabile alla stregua di un danno alla persona (quindi con una **prescrizione** di 3 anni) o invece di un danno diverso da quello alla persona (prescrizione di 1 anno), stabilisce che *"ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli articoli 44 e 45"*, ossia entrambi!

In attesa di future pronunce in merito, potrebbero dunque giungere atti di citazione per danno da vacanza rovinata fino a 3 anni dal rientro.

Art. 49 RECLAMO

La norma è stata parzialmente modificata. Ogni mancanza deve essere contestata dal turista durante la vacanza *"mediante tempestiva presentazione di reclamo"*.

Il turista può anche sporgere reclamo inviando o una raccomandata oppure altri mezzi (fax, posta certificata) entro 10 giorni lavorativi dal rientro.

Non è chiaro se tale termine sia da intendersi di decadenza o meno e quindi bisognerà aspettare anche qui le prime sentenze in merito.

E' comunque raccomandabile consigliare al cliente di inviare il reclamo al to entro i 10 giorni.

L'articolo prevede anche che il mancato reclamo può essere valutato come fatto colposo che ha concorso a cagionare il danno e può avere come conseguenza quella di vedere diminuito il risarcimento "secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate". Inoltre, il risarcimento potrebbe non essere dovuto per i danni che il consumatore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza.

Art. 50 ASSICURAZIONE

Viene mantenuto l'**obbligo** di assicurazione per la responsabilità civile a carico di intermediario e organizzatore, che deve ora ricomprendere anche il danno da vacanza rovinata. Le agenzie dovranno dunque (da subito!) rivedere in tal senso le proprie polizze, specie se stipulate con alcune compagnie che non prevedono tale tipo di danno, salvo adeguamento delle polizze da parte di queste Compagnie.

Si segnala che le polizze assicurative stipulate tramite il Network (con la società IT Assicurazioni), ricomprendono già il risarcimento del danno da vacanza rovinata, ove ovviamente ne sussistano i presupposti concreti.

Il secondo comma introduce un'importante novità ossia la **possibilità** di stipulare polizze (anche in forma consorziata) che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento del to o dell'adv (es. rischi ambientali non imputabili al to) e che assicurino al turista anche un'assistenza economica. Tali polizze possono prevedere anche il rimborso del prezzo del pacchetto, in ipotesi di fallimento o insolvenza.

Ci si chiede se tali polizze saranno realmente disponibili sul mercato e, in ipotesi positiva, a che costo.

La relazione al Codice del 5 maggio chiarisce l'intento di tale statuizione: *“Il principale incentivo a stipulare tale specifica polizza assicurativa sta nella necessità di menzionare la sua eventuale sussistenza nel contratto di vendita di pacchetti turistici; il che consente di rendere preventivamente edotto il turista, all'atto della*

stipula del contratto, dei rischi effettivamente assunti dall'organizzatore in relazione al viaggio organizzato. Si tratta, com'è evidente, di una doverosa «scelta liberista» che, per un verso, stimola il turista ad esser maggiormente avveduto nella verifica delle effettive capacità tecniche e finanziarie dell'organizzatore prescelto e d'altra parte stimola una sana concorrenza tra tour operators ad offrire il prodotto più allettante e sicuro, in quanto garantito da una polizza assicurativa per il verificarsi di eventi imprevedibili. Infine, e soprattutto, la mera facoltatività di una simile polizza consente anche di scongiurare ingiustificati aumenti dei costi della copertura assicurativa (e, di riflesso, del servizio turistico connesso), in conseguenza di ipotizzabili collusioni tra imprese del settore che già caratterizzano il mercato delle polizze RC auto.”

ART. 51 FONDO NAZIONALE DI GARANZIA

Rimane in piedi il vecchio articolo, ossia l'operatività del Fondo istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri alimentato da una quota pari al 2% delle polizze rc obbligatorie.

Non vengono dunque affrontate le carenze di questa norma nonostante nelle schede informative di presentazione al codice si ammetta candidamente che si è riscontrata l'inadeguatezza del Fondo.

Si rimanda per le modalità di gestione e di funzionamento ad un prossimo decreto ministeriale.

ART. 67 - Composizione delle controversie in materia di turismo

Come già tentato in passato, si sottolinea che le controversie in materia turistica possono essere definite mediante la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione così come disciplinata dal decreto legislativo 28/2010.

Per rendere più incisiva questa possibilità, si è stabilito che i contratti di viaggio possano contenere una clausola (che deve essere comunque approvata specificatamente e per iscritto dal turista) per la quale le controversie sono devolute alla competenza di un mediatore civile. Se il consumatore accetta di sottoscrivere tale clausola di mediazione essa costituirà condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale; significa che il cliente non potrà agire in giudizio senza aver prima espletato il tentativo di conciliazione avanti un organismo di conciliazione (che può essere eventualmente già identificato in ciascun contratto).

La mediazione, già obbligatoria per alcune materie, viene svolta da un terzo imparziale (camere di Commercio, ma anche da molti organismi privati) ed è finalizzata ad assistere le parti nella ricerca di un accordo amichevole. La vertenza non viene quindi "decisa" da un Giudice e se l'accordo non si trova, si chiuderà semplicemente con un verbale di mancato accordo.

I costi e i tempi sono certi, prestabiliti e sono nettamente inferiori a quelli di un giudizio ordinario.

Si tratta di una procedura ancora poco sfruttata, anche perché poco conosciuta, ma che potrebbe rappresentare una buona opportunità per le agenzie.

Art. 68 ASSISTENZA AL TURISTA

E' prevista l'istituzione di un call center nazionale attivo tutti i giorni che assisterà il cliente in ogni evenienza, mettendolo anche in contatto con i soggetti che possono risolvere il suo problema.

Verrà inoltre attivato uno sportello del turista al quale proporre istanze, reclami e richieste.