

**VerOconsumo**  
www.veroconsumo.it

Associazione regionale di consumatori e famiglie

# Le principali novità introdotte dal nuovo Codice del Turismo

Obiettivi: tutelare i viaggiatori e gli operatori e stimolare lo sviluppo del settore

CATANIA – Desiderato dal ministro **Brambilla**, approvato dal Consiglio dei ministri il 5 maggio, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno, entrerà in vigore il prossimo 21. Stiamo parlando del nuovo Codice del turismo, cerchiamo di comprendere cosa cambierà da martedì prossimo per il consumatore. Anzitutto è necessario sottolineare che la normativa, che riordina l'intero settore, non coinvolge solamente il turista ma interessa anche le aziende del settore.

Procediamo con ordine. "Stimolare lo sviluppo del settore turistico e dare maggiore tutela ai consumatori e agli operatori del settore". È questo l'obiettivo dichiarato del decreto approvato il 5 maggio 2011, anche in attuazione della direttiva 2008/122/CE. "Tutela" e "sviluppo" sono dunque le parole chiave sulle quali si fonda il Codice

## Danno da vacanza rovinata (art. 47 dell'allegato 1)

Proprio nell'ottica della "tutela" il turista viene considerato come un consumatore di tipo speciale, perché non è attrezzato a risolvere i problemi che incontra durante la vacanza in luogo. La prima conseguenza, di questa nuova prospettiva, è il risarcimento per danno morale da vacanza rovinata, che dovrà avvenire tenendo conto delle motivazioni del viaggio. Ad esempio, se qualcosa va storto durante un viaggio di nozze, il danno morale sarà considerato maggiore che non per una

## Danno morale se qualcosa va storto durante il viaggio di nozze

vacanza fra amici. Precisamente l'articolo recita così: "Il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente alla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed alla irripetibilità dell'occasione perduta".

## Obbligo di assicurazione

## (art. 19 dell'allegato 1)

Anche per questo motivo al tradizionale fondo di garanzia, già previsto dalla vigente legislazione, si aggiunge l'obbligo per il tour operator di stipulare un'apposita polizza assicurativa che indennizzi il viaggiatore da qualsiasi rischio connesso al viaggio, compresi rischi non imputabili all'operatore come ad esempio quelli di tipo ambientale. Tutto ovviamente a garanzia dei clienti.

## Principi in tema di turismo accessibile (art. 3 dell'allegato 1)

Sempre in tema di tutela, in particolare sul turismo accessibile, viene attuato l'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni Unite 2006, reso esecutivo in Italia con la legge n. 18/09, sui diritti alle persone con disabilità. In particolare il comma 1 stabilisce: "Lo Stato assicura che le persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravii del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilità ridotta". Inoltre, comma 3, "è considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilità di fruire dell'offerta turistica esclusivamente per motivi comunque connessi alla loro disabilità". Anche per questo saranno promosse collaborazioni fra i vari enti e le associazioni delle persone con disabilità e le organizzazioni del turismo sociale.

## Turismo sociale Fondo buoni vacanze (art. 27 dell'allegato 1)

E proprio a proposito di turismo sociale il testo, inoltre, riordina le norme e individua uno strumento fondamentale nei "Buoni vacanze" in favore delle fasce sociali più deboli. Incentivi che attingono una parte delle risorse dall'8 per mille destinato allo Stato, comma 1. I buoni sono considerati, allo stesso tempo, un impulso per le

aziende turistiche, utile per soddisfare le esigenze di destagionalizzazione dei flussi vacanzieri ed anche ai fini della valorizzazione delle aree che non abbiano ancora conosciuto una adeguata fruizione turistica, comma 2.

## Assistenza al turista (art. 68 dell'allegato 1)

Il codice individua, inoltre, alcuni strumenti utili affinché il turista sia informato ed assistito in forma ottimale. Precisamente: "Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, nell'ambito delle attività istituzionali,

## Sportello del turista e call center per assistere i viaggiatori

assicura l'assistenza al turista, anche attraverso call center. È altresì istituito lo sportello del turista attivo ai recapiti e negli orari, comunicati sul sito istituzionale, presso il quale le persone possono proporre istanze, richieste reclami nei confronti di imprese ed operatori turistici per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice".

Testi, foto e tabella di **Stiben Mesa Paniagua**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

