

Trento, lunedì 19 giugno 2017

Comunicato stampa

PRONTO TURISTA 2017

LO SPORTELLO DEDICATO A TURISTI E VIAGGIATORI TARENTINI PER TUTELARE I PROPRI DIRITTI DURANTE LE VACANZE!

Lo sportello Pronto Turista è attivo dal 2011, ha registrato **328** contatti nel 2016 (con un aumento del 15% rispetto all'anno precedente) per richieste di assistenza e informazioni da parte di turisti e viaggiatori trentini, concentrati in particolare durante il periodo estivo: **136** i problemi registrati nel settore dei trasporti, aerei, treni, autobus e traghetti **192** i casi relativi a prodotti turistici in generale, vacanze, alberghi, autonoleggio e prenotazioni. Il servizio Pronto Turista fornisce assistenza telefonica immediata al numero **0461984751** via mail **sec@euroconsumatori.org** o su appuntamento.

Principali problemi registrati

- CARENZA DI INFORMAZIONI NELL'ACQUISTO SUL WEB che hanno determinato problemi nell'esecuzione dei servizi: non sono ancora comunicate in maniera adeguatamente chiara e precisa le condizioni di acquisto e di annullamento (penali) in caso di rinuncia. In alcuni casi è l'operatore commerciale che omette di fornire le indicazioni sul sito traendo in inganno il consumatore (condanna Fly go Voyager Srl, AGCM PS9315 ottobre 2016, 500.000 Euro per non aver assolto l'obbligo di chiarezza e completezza informativa relativa a prezzo indicato, identità del venditore, e servizio clienti a pagamento). In altri casi è il consumatore stesso che non si informa adeguatamente in merito alle condizioni imposte che il professionista mette a disposizione sulla pagina Web (sistemi di pagamento, effettivo prestatore di servizio e modalità di invio dei reclami. L'esistenza di eventuali specifiche condizioni per l'utilizzo del servizio non considerate dal consumatore in fase di prenotazione ed i costi di eventuali modifiche del viaggio e della data della partenza costituiscono motivi su cui spesso si basano i reclami dei consumatori. Necessario in tal senso aggiornare le normative che si applicano alle piattaforme online prevedendo sanzioni per l'inadempimento degli obblighi informativi
- OSTACOLI ALL'ESERCIZIO DEI DIRITTI CONTRATTUALI notevoli le difficoltà che i consumatori incontrano nell'inviare le richieste alle compagnie aeree di

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699

indennizzo in seguito a ritardi e cancellazioni. Si registrano inoltre casi di mancate risposte alle richieste di rimborso in caso di cancellazioni e ritardi su mezzi di trasporto diversi dai voli aerei. L'applicazione dei Regolamenti UE sui diritti dei passeggeri sui mezzi di trasporto prevede meccanismi sanzionatori, sia in caso di mancata risposta ai reclami, sia in caso di violazione degli obblighi informativi, in tal senso la segnalazione all'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti comporta l'attivazione di una procedura nei confronti delle società inadempienti (delibera n.68 del 18 maggio 2017 Autorità di Regolamentazione dei Trasporti ART)

- PROBLEMI DOVUTI ALL'UTILIZZO DI SISTEMI INFORMATICI procedure di prenotazione complesse, form di contatto con i professionisti, check-in online, invio digitale delle richieste e utilizzo di chat per la comunicazione, impongono ai consumatori di informarsi e di attivarsi per conoscere il funzionamento di tali meccanismi ed il loro utilizzo, spesso i consumatori si sono rivolti allo Sportello per avere informazioni in tal senso. Telefoni e posta sono ormai diventati sistemi di comunicazione obsoleti e non più utilizzabili negli acquisti via Web.
- DIFETTI DI ORGANIZZAZIONE permangono le segnalazioni e le richieste di intervento per viaggi male organizzati in generale: mancanza di prenotazioni negli alberghi, condizioni diverse da quelle pattuite, annullamenti all'ultimo minuto, strutture fatiscenti, costituiscono la gran parte dei reclami che danno luogo alle richieste di risarcimento da vacanza rovinata.
- CALL CENTER A PAGAMENTO permane il problema dei numeri di contatto a pagamento per la richiesta di semplici informazioni. Pur consentendo l'invio della richiesta attraverso un form di contatto presente in quasi tutti i siti, spesso i consumatori per richieste che necessitano di una risposta immediata (modifica o annullamento di prenotazioni) sono costretti a spendere dei soldi per formulare le richieste al telefono, malgrado ci sia un espresso divieto in tal senso nel Codice del Consumo rafforzato da una Sentenza della Corte di Giustizia UE del 2 marzo 2017 (C-568/15).

LE PRINCIPALI NOVITÀ NEL SETTORE TURISTICO

- Si registrano nel corso del biennio 2016/2017 una serie di studi del settore promossi dalla Commissione Europea volti a tracciare il nuovo volto dell'economia turistica che deve tenere conto delle recenti evoluzioni introdotte dai nuovi servizi disponibili sul Web al fine di attivare una regolamentazione e tutelare gli utilizzatori di questi servizi: il mercato degli alloggi P2P attraverso l'utilizzo di piattaforme di condivisione e il mercato della prenotazione

alberghiera attraverso le OTA che rischia di essere assoggettata al monopolio di pochi, costituiscono i nuovi punti in cui è necessaria rendere effettiva la tutela del consumatore acquirente.

- Vanno citati i lavori in corso a livello nazionale per la disciplina del fenomeno della sharing economy, che vede la Proposta di legge A.C. 3564 (Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell'economia della condivisione) tra le prime iniziative legislative a riguardo. Tra gli aspetti più rilevanti che dovranno trovare soluzione in un disposto normativo locale e globale saranno: l'individuazione di meccanismi che riducano le asimmetrie informative relative, ad esempio, alla qualità dei servizi offerti, in modo che sia garantito a tutti i consumatori un livello minimo di qualità e di sicurezza e l'applicabilità delle norme a tutela dei consumatori alle transazioni dirette tra consumatori (peer to peer) e alle piattaforme digitali. Si rende inoltre necessario stabilire delle linee guida per la regolamentazione del settore a livello europeo in grado di definire il limite tra cittadini che forniscono servizi a livello occasionale e professionisti che operano attraverso le piattaforme di condivisione (per il settore turistico Airb&b, Uber, ecc.).
- È attivo un monitoraggio costante ad opera delle Autorità antitrust europee dei prezzi dei prodotti turistici presenti nelle agenzie che operano online (OTA) per verificare il risultato degli interventi nel mercato (eliminazione della clausola MFN che imponeva il prezzo più basso in assoluto per la prenotazione di alloggi sui siti Booking ed Expedia). Allo stato attuale tali interventi sembrano in via generale aver migliorato le condizioni concorrenziali e favorito una migliore scelta per i consumatori (1779 Rapporto UE sull'attività di monitoraggio nel settore delle prenotazioni online).
- Entro la fine del 2017 dovrà essere data attuazione alla direttiva Direttiva UE 2015/2302 con l'obiettivo di portare nell'era digitale le norme dell'UE sui pacchetti turistici introducendo nuovi obblighi informativi e regolamentando i nuovi servizi turistici combinati.



Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3 a Trento
sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699