

Trento, 17 giugno 2011

Il 21 giugno 2011 entra in vigore il nuovo Codice del Turismo

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti elenca le novità per i consumatori-viaggiatori

Nella Gazzetta Ufficiale del 6 giugno 2011 è stato pubblicato il decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011, ovvero il nuovo Codice del Turismo. Con questa norma i consumatori-viaggiatori dovrebbero essere maggiormente tutelati. Il CRUCU ha dato un'occhiata a questa nuova legge e riassunto i punti più importanti.

Il decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011 entrerà in vigore il 21 giugno 2011 e tra le novità più attese dà attuazione ad una direttiva comunitaria sulla multiproprietà (la direttiva doveva essere adottata dagli Stati membri entro il 23 febbraio 2011). D'ora in poi la tutela dei consumatori nei contratti di multiproprietà sarà estesa anche ai prodotti per le vacanze di lungo termine (cioè ai contratti pluriennali con i quali i consumatori, a titolo oneroso, acquistano sconti o altri vantaggi in relazione ad un alloggio) ed ai contratti di rivendita e di scambio di multiproprietà, colmando le lacune esistenti nell'attuale legislazione ed estendendo il campo di applicazione e la tutela dei consumatori.

Invece degli attuali 10 giorni, d'ora in poi il consumatore avrà 14 giorni (naturali e consecutivi) per **recedere** dai contratti di acquisto/rivendita/scambio di multiproprietà e dai contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine. Al fine di facilitare il recesso, il venditore dovrà consegnare ai consumatori un apposito formulario di recesso (separato dal contratto stesso) sul quale verrà indicato tra le altre cose il termine per il recesso; se il consumatore non dovesse ricevere il formulario, il termine per recedere si allungherà notevolmente (1 anno e 14 giorni).

Nella nuova legge viene confermato il **divieto** di qualunque versamento di danaro a titolo di **acconto** per i contratti di multiproprietà e di scambio e per i prodotti per le vacanze a lungo termine prima della fine del periodo di recesso. Per quanto riguarda i contratti di rivendita (vero cappio al collo per i consumatori) è vietato qualsiasi pagamento prima che la vendita abbia effettivamente luogo.

L'allegato del decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011 costituisce il vero e proprio Codice del Turismo e tra le prime norme definisce le **agenzie di viaggio e turismo**, prevedendo una polizza assicurativa obbligatoria a garanzia "dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti".

Il Codice del Turismo riscrive poi alcuni articoli dedicati ai **pacchetti turistici**. Si prevede che per i pacchetti turistici venduti on-line, il venditore debba comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso, in caso contrario il consumatore potrà recedere dai contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali.

Tra le novità degne di nota si segnala quella prevista all'art. 43 laddove si prevede che si considerano inesatti adempimenti "le difformità dagli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati". All'art. 47 si prevede poi specificatamente il **danno da vacanza rovinata** (fino ad ora riconosciuto soltanto a livello giurisprudenziale), facendolo dipendere dal tempo di vacanza inutilmente trascorso e dall'irripetibilità dell'occasione perduta.

Fino ad oggi il consumatore insoddisfatto della sua vacanza doveva inviare un **reclamo scritto** (entro 10 giorni lavorativi dalla data di rientro) con raccomandata a/r, mentre dal 21 giugno sarà possibile inviare il reclamo anche con altri mezzi che garantiscano la prova dell'avvenuto ricevimento.

Resta ora da monitorare l'applicazione pratica delle nuove norme.

Per ulteriori informazioni potete rivolgervi al CRTCU.