La tutela del turista nell'acquisto di pacchetti turistici

La disciplina alla luce del nuovo Codice del turismo

di Maria Elvira Lattanzi

Le vigenti norme per la tutela del turista in quanto consumatore, cioè acquirente non professionale di servizi turistici, sono contenute nel Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 (*Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo* o *Codice del turismo*).

Il Codice del turismo

Attraverso il Codice del turismo il legislatore non solo ha tentato di riordinare e semplificare una situazione normativa complessa e frammentata, ma si è proposto una vera e propria riforma del settore, con l'obiettivo di «*tutelare il turista, aiutare le imprese, stimolare la riqualificazione dell'offerta turistica nell'ottica di una maggiore competitività del sistema Italia nel suo complesso*».

La Corte Costituzionale, con sentenza n. 80 depositata il 5 aprile 2012, ha dichiarato l'illegittimità costituzionale di alcune parti del Codice del turismo, bocciando 19 articoli per eccesso di delega del Governo. La Corte, accogliendo le istanze delle Regioni, ha ritenuto che il Governo potesse riordinare attraverso il Codice solo le normative di sua competenza in ambito turistico, ma non ridisciplinare i rapporti con le Regioni in questa materia. Infatti, dopo la riforma del Titolo V della Costituzione, il turismo rientra tra le materie di competenza residuale delle Regioni. Spetta quindi a loro legiferare in questo campo.

Le norme dichiarate incostituzionali riguardano:

- la classificazione e gli standard qualitativi delle strutture ricettive;
- le agenzie di viaggio e i tour operator;
- i sistemi turistici locali;
- il turismo accessibile e con animali al seguito;
- l'assistenza al turista attraverso uno Sportello preposto alla gestione dei reclami.

La sentenza della Corte non riguarda invece la tutela del turista sotto il profilo civilistico, per cui si conferma la normativa sostitutiva di quella contenuta nel Codice del consumo.

Le norme a tutela del turista

Gli articoli a tutela del turista (da 32 a 51 dell'Allegato I del D.lgs. n. 79/2011) riportano, con alcune aggiunte e modifiche importanti, la disciplina prima contenuta Codice del consumo (articoli da 82 a 100 del D.lgs. n. 206/2005), che a sua volta riportava, con poche modifiche, le norme contenute nel D.lgs. n. 111/1995.

Le novità sono dovute all'obiettivo del legislatore di aggiornare la disciplina della vendita dei pacchetti turistici, tenendo conto dell'**evoluzione sociale e tecnologica** e dei problemi riscontrati negli anni.

Rispetto alla legislazione passata, il Codice del turismo introduce maggiori garanzie per il turista, contro truffe e danni che possano verificarsi durante vacanza. Esso tutela «*il turista come consumatore di tipo speciale, un consumatore non attrezzato a risolvere i problemi che si pongono durante la vacanza in un luogo lontano dalla sua dimora abituale e generalmente incline a subire il disservizio pur di non perdere il poco tempo a disposizione per rilassarsi*».

I pacchetti turistici venduti fuori dai locali commerciali e a distanza

Le nuove norme si applicano anche ai pacchetti turistici venduti fuori dai locali commerciali (per posta e con la vendita porta a porta) e a distanza (per telefono, fax, Internet ecc.).

ALWAYS LEARNING PEARSON

Si tratta di un'importante novità sul fronte della tutela dei consumatori, dato il costante aumento del numero di persone che utilizzano Internet per prenotare le proprie vacanze. Con il Codice del turismo per legge le **agenzie di viaggio online** sono equiparate a quelle tradizionali e quindi il turista può rivalersi direttamente su di esse, che diventano responsabili per le ipotesi di risarcimento dei danni derivanti da non corrispondenza fra i servizi promessi e quelli effettivamente resi al cliente.
Un aspetto negativo per il consumatore è rappresentato dal fatto che il **diritto di recesso** sui pacchetti viaggio online o venduti al di fuori delle locali commerciali può essere *non previsto dal tour operator*. Questi deve tuttavia comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. Si tratta di un passo indietro nella tutela del consumatore rispetto a quanto previsto nel Codice del consumo, secondo il quale era sempre possibile esercitare il diritto di recesso senza dover specificare il motivo, senza penalità e col diritto di vedersi rimborsare le somme già versate.
Il diritto di recesso deve avvenire entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, attraverso l'invio all'indirizzo dell'organizzatore o venditore di una raccomandata con avviso di ricevimento o con telegramma, telex o fax da confermare con raccomandata a/r nelle 48 ore successive. Il diritto di recesso è esercitabile anche per mezzo della posta elettronica certificata, cioè con quelle e-mail che per le loro caratteristiche di sicurezza e tracciabilità hanno la stessa efficacia legale di una raccomandata cartacea con avviso di ricevimento.

Una nuova definizione di pacchetto turistico

Il Codice del turismo innova anche la definizione di pacchetto turistico. Questo, rispetto al passato:

- *comprende anche le crociere turistiche e i "pacchetti dinamici"* (*dynamic packaging*), una formula che consente al turista attraverso un sito web la costruzione del proprio pacchetto di viaggio, combinando a proprio piacimento le singole componenti del viaggio, quali il trasporto, l'alloggio, il noleggio auto, l'assicurazione ecc.;
- *non contiene il riferimento alla durata superiore alle 24 ore o comprendente una notte*. Questo requisito consentiva di distinguere il *viaggio* dalla *escursione* di durata inferiore alle 24 ore. Con il Codice del turismo anche l'attività escursionistica viene assimilata a quella turistica e sottoposta alle stesse regole. 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*».

Quest'ultima precisazione si è resa necessaria per chiarire quando un servizio accessorio possa essere considerato parte significativa del pacchetto. Infatti in passato la giurisprudenza si era orientata in diversi modi, talvolta considerando significativo un servizio sulla base del suo costo e altre volte interpretando l'aggettivo *significativo* alla luce degli interessi del turista che lo aveva richiesto.
Il Codice del turismo chiarisce definitivamente che bisogna prendere in considerazione le esigenze ricreative del turista, indipendentemente dal valore economico del servizio rispetto al costo dell'intero pacchetto acquistato.

I soggetti coinvolti

La nuova legge definisce i soggetti coinvolti:

- l'**organizzatore di viaggio** è colui che organizza il pacchetto turistico attraverso la combinazione dei vari servizi o che rende possibile la loro combinazione autonoma da parte del turista attraverso un sito web;
- l'**intermediario** è colui che vende o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici dietro il pagamento di un corrispettivo forfettario e servizi turistici disaggregati; può essere anche un soggetto che svolge questa attività non professionalmente e senza scopo di lucro (per esempio associazioni senza scopo di lucro che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali);
- il **turista** è il diretto acquirente del pacchetto turistico, o chi subentra al contraente originario quale cessionario del contratto, ovvero può rivestire il ruolo di persona nominata o da nominare, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare, senza remunerazione, un pacchetto.

La forma e il contenuto del contratto turistico

Il Codice del turismo stabilisce che il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in **forma scritta** in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore.
Nel caso di acquisto su Internet di un pacchetto turistico il venditore può inviare il documento cartaceo oppure un documento informatico su cui sia stata apposta la firma anche elettronica.
Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato (per esempio, la sola prenotazione di una stanza d'albergo) è tenuto a rilasciare all'acquirente i documenti relativi a questo servizio portanti la sua firma, anche elettronica. Questi documenti o la fattura relativa devono riportare il prezzo pagato per il servizio.
Si tratta di una novità rispetto alla precedente legislazione, che tutela maggiormente il turista in quanto c'è l'obbligo per il venditore di fornire una prova documentale con l'indicazione del prezzo, anche in caso di vendita di servizi disaggregati.
In base all'art. 36 il contratto deve contenere:

- i **dati relativi all'organizzatore o venditore del pacchetto**: nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio;
- l'**esatta descrizione dei servizi turistici**: destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche, mezzi di trasporto e loro orari, nome del vettore e sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea; informazioni sulla struttura ricettiva quali l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, i pasti forniti ecc.;
- i **costi del pacchetto turistico**: prezzo e modalità della sua revisione; diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco e imbarco nei porti ed aeroporti; altri oneri posti a carico del turista; importo (non superiore al 25% del prezzo) da versarsi all'atto della prenotazione; termine per il pagamento del saldo;
- gli **elementi relativi alle garanzie e alla forma di tutela del turista**: estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista; termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- gli **elementi relativi alle variazioni soggettive ed oggettive**: eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto a un terzo; termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto; termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

Rispetto alla legislazione precedente le novità riguardano:

- l'**obbligatorietà dell'assicurazione**, che le agenzie di viaggio devono stipulare a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti;
- l'obbligo di indicare nel contratto, ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del **vettore** e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea.

Le informazioni

Rispetto al passato il consumatore odierno richiede un'informazione più dettagliata e precisa riguardo al suo viaggio. Una particolare attenzione è stata posta dal legislatore su questo tema.
Nel corso delle trattative (o comunque prima della conclusione del contratto) l'organizzatore del viaggio o l'intermediario devono fornire al turista in **forma scritta**, tutte le informazioni in materia di passaporto e di visto, di obblighi sanitari e le formalità burocratiche necessarie per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.
Queste informazioni possono essere importanti perché in base ad esse il consumatore potrebbe decidere di non acquistare quel pacchetto di viaggio, per esempio per mancanza del tempo necessario per ottenere il passaporto o per perché non desidera sottoporsi a una certa profilassi sanitaria.

Qualora il contratto sia stipulato nell'imminenza della partenza, le informazioni devono essere fornite contestualmente alla sua stipula.
Informazioni più puntuali e precise devono essere poi fornite prima dell'inizio del viaggio o contestualmente se la partenza è immediata. Infatti è previsto che l'organizzatore o il venditore debbano comunicare per iscritto all'acquirente le informazioni su:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario, ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- per i viaggi e i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con i responsabili locali del soggiorno;
- la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

L'esigenza di tutela del potenziale acquirente è rafforzata dal fatto che si fa esplicito riferimento al **divieto di fornire informazioni ingannevoli** sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto, qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista.
Poiché anche l'**opuscolo informativo**, cioè lo strumento che descrive e pubblicizza il pacchetto turistico, è un elemento importante sul quale il turista può basare la sua decisione di acquisto, il Codice del turismo ne prevede la predisposizione e indica il contenuto con l'obiettivo di fornire un più ampio ventaglio di notizie utili al turista. In precedenza, il Codice del consumo ne stabiliva il contenuto solo nel caso in cui l'organizzatore lo avesse predisposto, ma non prevedeva l'obbligo della sua esistenza.
Le informazioni e i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica sono parificati all'opuscolo informativo.

Cessione del contratto

Per quanto riguarda la cessione del contratto non ci sono novità rispetto alla legislazione precedente, per cui il turista può farsi sostituire da un terzo (che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio) comunicando per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.
Il cedente e il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

Revisione del prezzo

La revisione del prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico è ammessa, solo prima dei venti giorni che precedono la partenza e se la revisione al rialzo:

- non supera il 10% del prezzo originario;
- è stata espressamente prevista dal contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo;
- è una conseguenza della variazione:
  - del costo del trasporto;
  - del costo del carburante;
  - dei diritti e delle tasse (per esempio, di quelle aeroportuali o di quelle portuali);
  - del tasso di cambio applicato (quando i servizi sono acquistati in una valuta diversa dall'euro).

Se l'aumento del prezzo supera il 10%, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate all'atto della stipula del contratto.

La modifica delle altre condizioni del contratto di vendita

Le modifiche delle condizioni contrattuali devono essere precedute da comunicazione scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione di prezzo che ne consegue. Il turista può non accettare la modifica delle condizioni contrattuali e può recedere entro due giorni dalla comunicazione, senza pagamento di penali e avendo diritto al rimborso delle somme già versate.
Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio che non comportino oneri a carico del turista, oppure rimborsa a quest'ultimo il valore delle prestazioni non effettuate, salvo l'eventuale risarcimento del danno.
Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente a quello previsto per il ritorno al luogo di partenza o a un altro luogo convenuto e gli restituisce la differenza di prezzo tra le prestazioni fornite e quelle non effettuate.
Quando il consumatore recede dal contratto o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, eccetto la colpa dell'acquirente, questi ha diritto di scegliere tra le seguenti alternative:

- usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza dover pagare un supplemento di prezzo;
- usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza di prezzo;
- ricevere il rimborso del prezzo già corrisposto entro sette giorni lavorativi da quello del recesso o della cancellazione.

Il consumatore, inoltre, ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno conseguente alla mancata esecuzione del contratto, eccetto i casi in cui la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto per l'effettuazione del viaggio e l'acquirente sia stato informato di ciò in forma scritta almeno venti giorni prima della partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni (il cosiddetto *overbooking*).

Il sistema della responsabilità nella vendita dei pacchetti turistici

Per quanto riguarda la responsabilità nella vendita di pacchetti turistici, il legislatore ha preso in considerazione la **responsabilità da mancato o inesatto adempimento**, sia per ciò che concerne i danni alla persona sia per i danni diversi da quelli alla persona e ha previsto il **danno non patrimoniale da vacanza rovinata**.
In caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità.
L'**ambiguità della formulazione** della norma, che riprende quanto già contenuto nel Codice del consumo, ha determinato molte incertezze riguardo la ripartizione delle responsabilità tra organizzatore e intermediario. Secondo la dottrina dominante l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno secondo le rispettive responsabilità, nel senso che devono essere ritenuti responsabili soltanto dell'inadempimento degli obblighi rispettivamente e personalmente assunti nei confronti del turista. Questa impostazione si basa sul riconoscimento di un regime di responsabilità disgiunta e diversa dell'organizzatore e del venditore, data la diversa funzione economica da loro svolta. Sulla base di questa interpretazione il tour operator risponde di qualsiasi pregiudizio causato al turista per difetto di organizzazione o per esecuzione diretta di un servizio turistico. Per quanto riguarda le responsabilità dell'intermediario, questi non risponde per i difetti di organizzazione, né per l'inadempimento da parte dei fornitori dei singoli servizi inclusi nel pacchetto turistico, ma solo in caso di inadempimento degli obblighi derivanti dalla sua attività (per esempio errata compilazione di un biglietto o mancato acquisto del pacchetto prescelto).
Se l'inadempimento del contratto è derivato dal comportamento di altri prestatori di servizi turistici (per esempio, l'albergatore o la compagnia aerea ecc.) l'organizzatore o l'intermediario è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

È anche previsto un **diritto di surrogazione**, a vantaggio dell'organizzatore o dell'intermediario nei limiti del risarcimento corrisposto al turista. Dopo aver risarcito il proprio cliente dei danni subiti durante la vacanza, l'organizzatore o l'intermediario subentrano in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.
Il turista deve fornire all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.
La nuova normativa precisa che si considerano **inesatto adempimento** le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati. Ciò rappresenta una novità del Codice del turismo.
L'organizzatore o l'intermediario possono evitare di essere condannati al risarcimento dei danni patiti dal turista quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile:

- al turista;
- al fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile;
- a un caso fortuito o forza maggiore.

Se dal mancato o inesatto adempimento della prestazione sono derivati **danni alla persona** del turista (si parla in questo caso di danni biologici) o di altro tipo (**danni alle cose**, come ad esempio ai bagagli), questi sono risarcibili nei limiti previsti dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia, ratificate dall'Italia o dall'Unione europea. È nullo qualsiasi patto che stabilisca limiti di risarcimento inferiori.
La **prescrizione** del diritto al risarcimento dei danni alla persona è di:

- tre anni dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza;
- diciotto o di dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento delle prestazioni di trasporto (a seconda che questo abbia inizio o destinazione fuori Europa o si svolga interamente in Europa) comprese nel pacchetto turistico. Questo termine di prescrizione decorre dal giorno dell'arrivo a destinazione della persona o, in caso di sinistro, dal giorno di questo ultimo.

Infine, il diritto al risarcimento dei danni diversi da quelli alla persona, cioè alle cose o "morali", si prescrive in un anno dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

Danno da vacanza rovinata

Una delle principali novità del Codice del turismo è senza dubbio il **danno da vacanza rovinata**. Si riconosce al turista, in caso di inadempimento di prestazioni di non scarsa importanza, il diritto di domandare il risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta.
Questo tipo di danno subito dal turista è inteso come disagio psicofisico conseguente alla mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza programmata. Si tratta di un pregiudizio morale collegato alla delusione e allo stress causato dalla circostanza di non aver potuto godere pienamente della vacanza come occasione di svago e di riposo conforme alle proprie aspettative.
La norma stabilisce che l'inadempimento:

- non deve essere di scarsa importanza (questa valutazione può tuttavia rivelarsi soggettiva);
- il risarcimento deve essere correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta.

La Corte di Cassazione con la sentenza 11 maggio 2012, n. 7256, conferma la precedente sentenza 20 marzo 2012, n. 4372, e soprattutto la celeberrima pronuncia a Sezioni Unite del 2008. Essa sottolinea che la prova del danno non patrimoniale può dirsi raggiunta con la prova dell'inadempimento del tour operator. Questo, causando la mancata realizzazione in tutto o in parte della vacanza, legittima la richiesta di risarcimento danni non patrimoniale senza quindi necessità di ulteriori prove sui disagi sopportati dal turista.
La sentenza precisa anche che per essere risarcibile la lesione deve superare una soglia minima di tollerabilità e attribuisce al giudice la competenza a valutare se l'interesse del turista a godere della vacanza sia stato pregiudicato superando la soglia di tollerabilità.

Il reclamo

Se durante la vacanza si verificano **inadempimenti** il turista deve tempestivamente presentare un reclamo per richiedere un equo risarcimento, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano subito rimedio. Il reclamo, in forma scritta, deve essere presentato già nel luogo di vacanza in modo che si possa rimediare subito al disservizio se possibile.
La contestazione *in loco*, pertanto, risponde alla duplice esigenza di permettere al turista di vedere i propri bisogni soddisfatti così come pattuito e nello stesso tempo agevolare l'operatore turistico nella pronta risoluzione dei problemi, evitando in tal modo una richiesta risarcitoria.
Qualora non fosse possibile risolvere il problema, il turista insoddisfatto deve inviare un reclamo scritto entro 10 giorni lavorativi dalla data di rientro, con raccomandata a/r o con altri mezzi che garantiscano la prova dell'avvenuto ricevimento.

Le assicurazioni

Il Codice del turismo conferma l'obbligo per l'organizzatore e il venditore dei pacchetti turistici di stipulare un'apposita **polizza assicurativa obbligatoria** che indennizzi il viaggiatore da qualsiasi rischio connesso al viaggio (danno alla persona, alle cose o vacanza rovinata). Un ulteriore passo è stato fatto con la previsione di nuove **polizze di assicurazione facoltative**, limitate ai viaggi all'estero, di cui i turisti potranno usufruire.
Nella vigenza della normativa precedente, il turista che dovesse rientrare da Paesi extraeuropei forzatamente o a causa di insolvenza dell'operatore, poteva ricevere un risarcimento solo dal Fondo Nazionale di Garanzia, che si è rivelato inadeguato allo scopo. Non esistevano forme di rimborso per problemi durante la vacanza dovuti a emergenze, imprevisti e inadempienza dell'organizzatore.
Ora invece il turista può essere assistito da polizze assicurative che garantiscono il pagamento delle spese per il rientro immediato del turista, a causa di emergenze imputabili o meno all'organizzatore o al venditore del viaggi. Tali polizze possono garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore del viaggio, il rimborso del prezzo pagato.
Qualora le spese siano state anticipate dallo Stato, l'assicurazione deve rimborsare le somme direttamente all'amministrazione pubblica.

Il Fondo Nazionale di Garanzia

Riguardo al Fondo Nazionale di Garanzia, istituito dall'art. 21 del D.lgs. n. 111/1995 e operante presso il Dipartimento del turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri, la nuova normativa non è intervenuta in modo sostanziale, pur con alcune novità quali:

- l'aumento della quota annuale con la quale deve essere alimentato, passata dallo 0,5% al 2% del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria che il tour operator o il venditore devono stipulare;
- l'eliminazione dei termini di decadenza per la presentazione delle istanze di rimborso dei consumatori;
- la determinazione delle modalità di gestione e di funzionamento del fondo con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o con decreto del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze e con il Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Fondo ha lo scopo di consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato e il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, e di fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore, ad eccezione delle situazioni di rischio dell'incolumità personale dei turisti (alluvioni, terremoti, insurrezioni), per le quali interviene il Ministero degli Affari Esteri.
Il Fondo interviene esclusivamente per i pacchetti turistici venduti, anche via Internet, con contratti stipulati in Italia da un'agenzia regolarmente autorizzata dall'Autorità competente. Non interviene invece quando il viaggio sia stato organizzato autonomamente dal turista o sia stato venduto da operatori non in possesso di regolare autorizzazione.

Composizione delle controversie in materia di turismo

Le controversie in materia turistica possono essere definite mediante la procedura di **mediazione** disciplinata dal D.lgs. n. 28/2010.

I contratti di viaggio possano contenere una clausola per la quale le controversie sono devolute alla competenza di un mediatore civile.

La mediazione viene svolta da un terzo imparziale ed è finalizzata ad assistere le parti nella ricerca di un accordo amichevole. Se il consumatore accetta di sottoscrivere tale clausola di mediazione non può agire in giudizio senza aver prima espletato il tentativo di conciliazione davanti a un organismo che può essere eventualmente già identificato nel contratto.

Negli altri casi, il ricorso alla mediazione è del tutto volontario e resta salva la facoltà del turista di ricorrere alle altre procedure di negoziazione volontaria e paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative.