

La tutela del turista

La crescente diffusione ed intensificazione di beni e servizi turistici ha fatto emergere in maniera pressante l'esigenza di tutelare la figura del turista, in quanto soggetto portatore di interessi giuridicamente rilevanti e meritevoli di una tutela da parte del legislatore.

In tal senso, dunque, è da segnalare con estremo interesse la previsione, contenuta nel comma 1 dell'art. 4 della nuova legge quadro sul turismo, della redazione della «Carta dei diritti del turista», a cura del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo,⁴⁷ sentite le organizzazioni imprenditoriali e sindacali del settore turistico, nonché le associazioni nazionali di tutela dei consumatori.

Sempre nelle previsioni della predetta norma, tale importante documento, stilato in almeno quattro lingue, «contiene :

- a) informazioni sui diritti del turista per quanto riguarda la fruizione di servizi turistico-ricettivi, ivi compresi quelli relativi alla nautica da diporto, comunque effettuata, sulle procedure di ricorso, sulle forme di arbitrato e di conciliazione per i casi di inadempienza contrattuale dei fornitori dell'offerta turistica;
- b) informazioni sui contratti relativi all'acquisizione di diritti di godimento a tempo parziale dei beni immobili a destinazione turistico-ricettiva, di cui all'articolo 1, comma 1, lettera d), del decreto legislativo 9 novembre 1998, n. 427, recante attuazione della direttiva 94/47/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 1994;
- c) notizie sui sistemi di classificazione esistenti e sulla segnaletica;
- d) informazioni sui diritti del turista quale utente dei mezzi di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, delle autostrade e dei servizi di trasporto su gomma;
- e) informazioni sui diritti e sugli obblighi del turista quale utente delle agenzie di viaggio e turismo, dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici;
- f) informazioni sulle polizze assicurative, sull'assistenza sanitaria, sulle norme valutarie e doganali;
- g) informazioni sui sistemi di tutela dei diritti e per contattare le relative competenti associazioni;
- h) informazioni sulle norme vigenti in materia di rispetto e tutela del sistema turistico ed artistico nazionale e dei beni culturali;
- i) informazioni concernenti gli usi e le consuetudini praticati a livello locale e ogni altra informazione che abbia attinenza con la valorizzazione, la qualificazione e la riconoscibilità del sistema turistico».

⁴⁷ Le competenze statali in materia di turismo, che all'epoca in cui è stata emanata la legge in esame erano di competenza del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, sono state trasferite al suddetto Dipartimento presso la Presidenza del Consiglio dei ministri dal già citato decreto-legge n. 181/2006, che ha modificato l'assetto dei Ministeri.

Queste sono le previsioni⁴⁸ del legislatore; la norma è, però, rimasta lettera morta⁴⁹, tanto che i movimenti dei consumatori hanno prodotto e progressivamente aggiornato una propria “Carta dei diritti del turista”.

Altrettanto lacunosa si presenta la normativa regionale in materia. Ad esempio, il T.U. delle leggi regionali in materia di turismo della Regione Lombardia (L.R. 15/2007), all'art. 5, si limita a stabilire che «la Regione, sentite le associazioni rappresentative delle imprese, le organizzazioni imprenditoriali e sindacali del settore e le associazioni dei consumatori, sostiene attività per la tutela dei diritti del turista (...)».

La Regione Campania, che in materia di turismo è ancora ferma ad un disegno di legge del 17 luglio 2006, addirittura demanda ad una costituenda «Agenzia regionale del turismo-Aretur» la redazione e l'aggiornamento della “Carta dei diritti del turista”.

In conclusione, il documento, che avrebbe dovuto rappresentare una fondamentale tappa per il riconoscimento giuridico dei diritti del turista, è rimasto allo stato embrionale, sia a livello centrale, sia a livello regionale.

⁴⁸ E' stato giustamente osservato, a tale proposito, che sarebbe stato necessario un maggior grado di precisione. A ben vedere, infatti, la legge non ha precisato i tempi di redazione della Carta; non ha fissato le modalità secondo le quali la Carta dovrebbe essere portata a conoscenza dei suoi destinatari, onde assolvere la finalità informativa; e, soprattutto, non ha quantificato ed individuato le risorse finanziarie necessarie per la promozione di una diffusa conoscenza dei contenuti della stessa.

⁴⁹ Ad oggi (marzo 2008), le ultime notizie in merito risalgono al 3 ottobre 2007, data in cui, in occasione del Forum europeo del turismo sociale, il capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo ha annunciato che «il Governo italiano, molto attento alle problematiche del turismo sociale, sostenibile e responsabile, sta lavorando alla carta dei diritti del turista, già prevista dalla legge quadro del 2001; ma la novità più importante è che abbiamo deciso di inserire anche i doveri del turista».