

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **XII**
N. **237**

RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO

APPROVATA NELLA SEDUTA DI MARTEDÌ 31 MARZO 1998

Risoluzione

sul miglioramento della sicurezza e dei diritti dei consumatori così
come delle regole commerciali nel settore del turismo

Annunziata il 15 maggio 1998

IL PARLAMENTO EUROPEO,

visti i trattati istitutivi, modificati dal trattato CE, in particolare gli articoli 3, lettera *t*), e 129 A,

visto l'articolo 148 del suo regolamento,

viste la direttiva 90/314/CE sui viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso (1) e la sentenza della Corte di giustizia dell'8 ottobre 1996 sulla sua non trasposizione e sulla responsabilità e gli obblighi di riparazione dello Stato membro inadempiente,

visti il proprio parere del 25 ottobre 1996 (2) e la proposta modificata della Commissione relativa a un programma pluriennale a favore del turismo « Philoxenia » (1997-2000) (3),

visti la comunicazione della Commissione sulle priorità della politica a favore dei consumatori 1996-1998 (C4-0501/95 - COM(95)0519) e il relativo parere del Parlamento europeo del 20 febbraio 1997 (4),

viste le petizioni nn. 752/94, 976/94, 493/95 e 726/95,

(1) G.U. L 158 del 23 giugno 1990, pag. 59.

(2) G.U. C 347 del 18 novembre 1996, pag. 420.

(3) G.U. C 13 del 14 gennaio 1997, pag. II.

(4) G.U. C 85 del 17 marzo 1997, pag. 133.

visti la relazione della commissione per i trasporti e il turismo e il parere della commissione per la protezione dell'ambiente, la sanità pubblica e la tutela dei consumatori (A4-0071/98),

A. considerando che la protezione del turista in quanto fruitore di servizi è competenza dell'Unione europea, ma che, dalla direttiva sui viaggi « tutto compreso » del 1990 e dal regolamento (CEE) n. 295/91 (5) sull'indennizzo dei passeggeri vittime dell'*overbooking*, la Commissione non si è più avvalsa del suo diritto di iniziativa in questo settore,

B. considerando che né la summenzionata comunicazione della Commissione sulle priorità della politica a favore dei consumatori 1996-1998, né tanto meno il programma di lavoro della Commissione per il 1998 — le priorità politiche (del 15 ottobre 1997) (C4-0542/97 — COM(97)0517) accennano al tema della protezione del turista,

C. considerando che, malgrado il turismo sia una delle attività economiche e culturali con un miglior presente e futuro in Europa, la Commissione non dispone di un piano d'azione a favore del turismo, visto che nell'ultimo Consiglio del turismo non è stato approvato il progetto di programma « Philoxenia »,

D. considerando che l'approccio comunitario nell'ambito della protezione del turista rispetta il principio della sussidiarietà poiché non incide sulla politica delle strutture ricettive né su quella della promozione turistica,

E. considerando che l'integrità fisica del turista e la sicurezza commerciale nel settore del turismo dipendono non soltanto dalla regolazione dei rapporti tra l'utenza e l'imprenditorialità del settore turistico, ma anche dai rapporti commerciali tra i vari imprenditori,

F. considerando che negli ultimi anni sono state adottate o promosse, a livello comunitario, varie misure indirette di tutela dei turisti, relative sia alla loro incolumità fisica sia alla protezione commerciale, ma che mancano tuttavia un quadro di riferimento globale e un aggiornamento del settore,

G. considerando le diverse campagne organizzate dalla direzione generale XXIV della Commissione per proteggere maggiormente i turisti, nonché le informazioni che la Guida del consumatore europeo nel mercato comune (1994-95) fornisce ai consumatori in merito ai diritti nel settore turistico,

H. considerando che sarebbero necessari un maggior coordinamento fra le varie direzioni generali della Commissione competenti in materia e un programma d'azione per l'Unità turismo della DG XXIII, che potrebbe servire da base per l'auspicato miglior coordinamento delle competenze e delle risorse,

I. considerando che nei prossimi anni la prevedibile espansione della domanda turistica potrebbe determinare un aumento delle infrazioni e degli incidenti e che occorre pertanto prendere provvedimenti per invertire tale tendenza attraverso misure coordinate a livello comunitario,

J. considerando che per gli stessi motivi si impone una revisione delle condizioni di accesso alla giustizia per il turista e per gli operatori del settore, onde chiarire e facilitare l'applicazione e l'esecuzione delle norme vigenti,

K. considerando che il mantenimento di elevati livelli di sicurezza fisica e protezione commerciale dei turisti non costituisce soltanto una forma di rispetto dei diritti del cittadino ma anche un fattore chiave che migliora la qualità dell'offerta turistica negli Stati dell'Unione e dunque la competitività commerciale del settore,

(5) G.U. L 36 dell'8 febbraio 1991, pag. 5.

L. considerando che a mano a mano che si sviluppa l'industria turistica, occorre proteggere l'ambiente e le risorse naturali e che il turista ha interesse per primo a fruire di un ambiente di qualità,

M. considerando che, per far sì che la qualità sia l'elemento caratterizzante dell'offerta turistica europea e che le norme di protezione del consumatore siano realmente effettive, è imprescindibile e prioritario promuovere un'adeguata formazione del personale operante nel settore del turismo e dei viaggi,

N. considerando che è opportuno promuovere il dialogo fra le associazioni che rappresentano i vari settori legati direttamente o indirettamente al turismo, incluse le associazioni dei consumatori, per elaborare codici di condotta, impostare campagne di informazione per prevenire errori o contrattempi e istituire formule di arbitrato per la composizione delle controversie fra operatori e utenti,

O. considerando che non è raro che il turista subisca le conseguenze dei ritardi — molto spesso eccessivi — dei voli, che si ripercuotono sul suo periodo di vacanza,

P. considerando che la protezione del turista non deve essere un diritto dei soli cittadini comunitari bensì un elemento caratterizzante del turismo negli Stati dell'Unione europea garantito a tutti i turisti, comunitari e non,

Q. considerando che occorre tutelare i diritti dei cittadini comunitari come turisti, all'interno e all'esterno del territorio comunitario,

R. considerando che occorrerebbe dedicare particolare attenzione alla protezione delle turiste che viaggiano da sole,

1. chiede che la Commissione continui a verificare con la massima urgenza il livello di applicazione della summenzionata direttiva sui viaggi « tutto compreso » e, visti i problemi incontrati e le carenze di

legge che accompagnano il recepimento della direttiva, solleciti i governi degli Stati membri a darle corretta attuazione, in particolare per quanto riguarda la garanzia di indennizzo in caso di insolvibilità o fallimento dell'organizzatore e/o dell'agente di viaggio di cui all'articolo 7, avviando se del caso la procedura di infrazione; chiede altresì che la Commissione si informi anche sul punto di vista dei settori professionali in merito all'impatto della direttiva;

2. deplora il fatto che la Commissione non abbia un programma d'azione a favore del turismo e che, né fra le priorità della politica a favore dei consumatori 1996-1998 né nel suo recente programma di lavoro per il 1998, accenni alla protezione del turista in quanto consumatore e neppure alla promozione del turismo in quanto attività economica, culturale e sociale;

3. invita la Commissione e il Consiglio a tener conto, nell'elaborazione di azioni comunitarie concernenti il turismo, degli aspetti relativi alla protezione del turista quale elemento di qualità dell'offerta turistica europea e maggior fattore di attrazione dell'Unione in quanto meta turistica;

4. considera necessario elaborare un quadro che accolga le misure comunitarie di garanzia per un soggiorno sicuro in strutture turistiche quali alberghi, appartamenti, bungalows, camping e roulotte, soprattutto per quanto riguarda i viaggiatori individuali;

5. ritiene sia indispensabile rispettare e controllare tutte le misure comunitarie di protezione relative alla sicurezza dei trasporti aerei, marittimi e in pullman e invita la Commissione a pubblicare una raccolta di dette misure, nonché a presentare con scadenza biennale una relazione su quanto accertato;

6. valuta positivamente il fatto che la Commissione abbia presentato una proposta di modifica del regolamento (CEE)

n. 2299/89 sui sistemi telematici di prenotazione (6) e che preveda di estendere tale normativa ai collegamenti ferroviari ad alta velocità; reputa tuttavia utile che il campo di applicazione abbracci gli altri modi di trasporto abituali;

7. chiede alla Commissione che, visto il processo di liberalizzazione dei trasporti aerei, i viaggiatori dispongano di informazioni trasparenti, in particolare sulle tariffe, sulle specificità dei biglietti (validità, rimborso, modifiche) e sul peso autorizzato dei bagagli, e ritiene che debbano essere previsti analoghi requisiti di trasparenza per la liberalizzazione di altri settori dei trasporti;

8. chiede che la Commissione, nell'ambito delle sue competenze, obblighi le compagnie aeree dell'Unione a informare i passeggeri ogniqualvolta utilizzano aeromobili che non siano di proprietà delle compagnie stesse e a risarcire i turisti per ogni ritardo e contrattempo in cui incorrano a seguito di queste circostanze;

9. invita la Commissione, visto il probabile aumento del numero di passeggeri delle compagnie aeree nei prossimi anni, a emanare norme volte a migliorare l'informazione nei casi di *overbooking* — informazione che deve essere inclusa nel biglietto, in forma leggibile e comprensibile — e ad aumentare gli indennizzi a favore dei singoli passeggeri, offrendo loro servizi di miglior qualità; occorre infatti ridurre la percentuale di *overbooking* attualmente autorizzata; tutte queste norme devono applicarsi anche ai voli charter;

10. invita la Commissione e il Consiglio a elaborare una normativa intesa a rivedere l'assegnazione degli *slot* negli aeroporti comunitari, di modo che non siano sempre i voli charter e turistici a essere penalizzati dagli orari più sfavorevoli;

11. sollecita, da parte della Commissione, misure analoghe a quelle di cui al

paragrafo 9 per quanto riguarda il fenomeno dell'*overbooking* nel settore alberghiero e la esorta altresì a presentare al Parlamento e al Consiglio i risultati dello studio svolto sul fenomeno dell'*overbooking* negli alberghi e in altre strutture ricettive, nonché a valutare i risultati del codice di comportamento messo a punto in materia dalla Confederazione alberghiera europea e dalla Confederazione europea degli organizzatori e degli agenti di viaggio;

12. chiede alla Commissione di presentare una proposta, sulla base delle attività del CEN in materia, per quanto riguarda la terminologia, la classificazione e i criteri di qualità delle strutture turistiche e delle agenzie di viaggio;

13. chiede alla Commissione di studiare i problemi che scaturiscono dalle accresciute vendite di servizi attraverso Internet e di presentare le opportune proposte;

14. invita la Commissione a effettuare le ricerche necessarie per istituire un Fondo di garanzia per i casi di fallimento di compagnie aeree e di un Fondo analogo per i casi di fallimento di agenzie di viaggio; questo Fondo deve essere sufficiente e immediatamente disponibile in modo che possa coprire il costo dei servizi che, pur essendo stati pattuiti in precedenza, non sono più prestati;

15. chiede agli Stati membri di pretendere dalle agenzie di viaggio taluni livelli e requisiti minimi (per esempio, depositi e garanzie congrui) al fine di eliminare le intromissioni non autorizzate degli operatori in tale settore;

16. invita la Commissione ad approntare una pubblicazione informativa, di facile comprensione e utilizzo, su tutte le misure comunitarie esistenti in materia di protezione diretta o indiretta dell'incolumità fisica dei turisti nell'Unione, sui loro diritti in quanto consumatori e sui loro doveri in quanto utenti, sulla trasparenza delle informazioni commerciali nel settore turistico e sulle possibilità di reclamo e

(6) G.U. C 267 del 3 settembre 1997, pag. 67.

accesso alla giustizia, affinché sia distribuita negli Stati membri e nei paesi terzi; occorre altresì raggruppare e pubblicare le misure analoghe adottate dai singoli Stati membri;

17. ritiene, in particolare, che i consumatori dovrebbero essere meglio informati sulle clausole concernenti l'annullamento delle prenotazioni e/o dei viaggi e sui relativi contratti assicurativi previsti allo scopo;

18. invita la Commissione a sottoporre a verifica la corretta applicazione, negli Stati membri, della direttiva 94/47/CE sulla protezione degli acquirenti per quanto riguarda determinati aspetti dell'acquisizione di un diritto di utilizzo di immobili in regime di tempo condiviso (7) e a valutarne i risultati;

19. chiede, da parte degli Stati membri, leggi che applichino la normativa turistica generale alle strutture in regime di multi-proprietà, poiché ciò implica un servizio turistico;

20. chiede che la Commissione presenti una comunicazione sui miglioramenti pratici e sulle esperienze acquisite in materia nei singoli Stati membri;

21. chiede alla Commissione di presentare proposte in materia di promozione dell'agriturismo, in particolare nelle aree periferiche, ultraperiferiche e transfrontaliere dell'Euroregione;

22. invita la Commissione, nell'ambito della sua politica di promozione delle pari opportunità, a prestare attenzione ai problemi specifici che i bambini, gli anziani e i portatori di handicap possono incontrare durante i viaggi turistici; si congratula con la Commissione per aver intrapreso la pubblicazione del manuale per l'industria del turismo « Per un'Europa accessibile ai turisti portatori di handicap » e la esorta a

operare concretamente su questa stessa linea;

23. chiede alla Commissione e agli Stati membri di garantire la presenza di un medico nelle grandi strutture turistiche e il rapido accesso ai servizi sanitari da parte delle strutture più piccole e più remote in caso di urgenza;

24. chiede alla Commissione, al Consiglio e a tutta l'industria turistica di non demordere nell'opera di sensibilizzazione e di lotta contro il turismo sessuale, poiché il miglioramento della sicurezza e dei diritti dei turisti è possibile solo se si ottempera correttamente ai propri doveri;

25. invita la Commissione a esaminare la possibilità di prevedere soluzioni comunitarie di arbitrato extragiudiziali per determinate controversie commerciali nel settore turistico, conformemente agli orientamenti del Libro Verde sull'accesso dei consumatori alla giustizia e la soluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato interno (COM(93)0576), senza scartare la possibilità di istituire, a medio termine, un organismo di arbitrato comunitario;

26. invita la Commissione a coordinare le azioni concernenti la tutela del turista, aspetto, questo, interessato da varie politiche (libera circolazione dei cittadini, tutela dei consumatori, politica ambientale, politica dei trasporti, politica regionale, eccetera); ritiene che, a tale proposito, sia necessario definire un quadro giuridico nonché prevedere un maggior coordinamento fra le direzioni generali competenti;

27. esorta la Commissione e gli Stati membri ad adottare iniziative, compreso un programma comunitario di finanziamenti, per garantire assistenza ai turisti nelle zone di forte affluenza, così da offrire ai cittadini dell'Unione e ai turisti extraeuropei un livello di protezione visibile ed efficace; ritiene che la creazione di una rete di sportelli d'informazione e assistenza su scala europea, eventualmente

(7) G.U. L 280 del 29 ottobre 1994, pag. 83.

gestita tramite un partenariato pubblico/privato, migliorerebbe sensibilmente la qualità dell'offerta turistica; nel frattempo, Commissione e Stati membri dovrebbero promuovere l'esistenza di una rete decentrata di punti di assistenza ai turisti, dotati di personale in grado di affrontare le situazioni di emergenza, trasmettere i reclami, collaborare con le amministrazioni locali o con le forze di polizia locali e nazionali, e valutare gli eventuali problemi nonché il grado di soddisfazione dei turisti;

28. invita la Commissione, gli Stati membri e le autorità competenti a livello regionale e locale a incrementare il ruolo degli uffici di informazione situati nelle zone turistiche, dotandoli di personale in grado di offrire un'assistenza più completa, tra cui anche un'assistenza legale;

29. sottolinea che l'introduzione del numero telefonico unico per le emergenze, il 112, in tutta l'Unione migliorerebbe notevolmente la protezione della sicurezza del turista;

30. invita la Commissione e gli Stati membri a favorire l'inserimento della protezione fisica e commerciale del turista nei programmi di formazione professionale relativi al settore turistico e rivolti ai futuri operatori del settore;

31. chiede, da parte della Commissione, misure finanziarie e di controllo per sviluppare il collegamento telematico delle associazioni dei consumatori dei diversi Stati membri;

32. invita la Commissione a organizzare annualmente, in cooperazione con il Parlamento e con le associazioni del settore, giornate dedicate alla qualità dell'offerta turistica europea, in occasione delle quali

trattare in modo particolare gli aspetti principali della tutela del turista, fare il punto della situazione nell'anno appena concluso e procedere a scambi di esperienze e prassi relative al settore in parola;

33. invita gli Stati membri a istituire un sistema di armonizzazione degli indennizzi cui hanno diritto i cittadini dell'Unione vittime di reati che abbiano comportato lesioni fisiche;

34. invita gli Stati membri a garantire che i procedimenti giudiziari siano accelerati rispetto alla situazione attuale, caratterizzata da una esasperante lentezza, e che i cittadini dell'Unione vittime o accusati di un reato abbiano accesso diretto e costante all'interpretazione e alla traduzione gratuite;

35. invita la Commissione a precisare il suo punto di vista sulla protezione dei turisti quando, con il varo dell'UEM al 1° gennaio 2002, saranno introdotte banconote e monete euro, considerata la vulnerabilità dei turisti stessi alla frode;

36. chiede alla Commissione di riferire in merito all'azione comunitaria destinata a tutelare i cittadini dell'Unione che fanno turismo in paesi terzi attraverso, per esempio, il coordinamento e la razionalizzazione dei servizi forniti ai cittadini comunitari dalle ambasciate dell'Unione nei paesi terzi;

37. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio, alla Commissione nonché ai governi e ai parlamenti degli Stati membri.

JEAN-PIERRE COT
Vicepresidente