

# PARLAMENTO EUROPEO

1999



2004

---

*Documento di seduta*

FINALE  
**A5-0463/2001**

19 dicembre 2001

## **RELAZIONE**

sugli aspetti generali della politica di protezione dei consumatori e, in particolare, sull'informazione ed educazione dei consumatori in merito all'applicazione della direttiva 90/314/CE (2001/2136(INI))

Commissione per l'ambiente, la sanità pubblica e la politica dei consumatori

Relatore: Philip Bushill-Matthews

(Delega del potere deliberante - articolo 62 del regolamento)



## INDICE

	<b>Pagina</b>
PAGINA REGOLAMENTARE.....	4
PROPOSTA DI RISOLUZIONE .....	5
MOTIVAZIONE.....	9

## PAGINA REGOLAMENTARE

Nella seduta del 25 ottobre 2001 la Presidente del Parlamento ha comunicato che la commissione per l'ambiente, la sanità pubblica e la politica dei consumatori era stata autorizzata, a norma dell'articolo 47, paragrafo 2, e dell'articolo 163 del regolamento, ad elaborare una relazione di seguito sugli aspetti generali della politica di protezione dei consumatori e, in particolare, sull'informazione ed educazione dei consumatori in merito all'applicazione della direttiva 90/314/CE.

Nella stessa seduta la Presidente del Parlamento ha comunicato che la Conferenza dei presidenti aveva delegato il potere deliberante, a norma dell'articolo 62 del regolamento, alla commissione per l'ambiente, la sanità pubblica e la politica dei consumatori (2000/2136(INI)).

Nella riunione del 26 giugno 2001 la commissione per l'ambiente, la sanità pubblica e la politica dei consumatori aveva nominato relatore Philip Bushill-Matthews.

Nelle riunioni del 21 novembre e 19 dicembre 2001 ha esaminato il progetto di relazione.

Nell'ultima riunione indicata ha approvato la proposta di risoluzione all'unanimità.

Erano presenti al momento della votazione Guido Sacconi (presidente f.f.), Alexander de Roo (vicepresidente), Ria Oomen-Ruijten (vicepresidente), Philip Bushill-Matthews (relatore), Per-Arne Arvidsson, Hans Blokland, David Robert Bowe, John Bowis, Avril Doyle, Karl-Heinz Florenz, Robert Goodwill, Françoise Grossetête, Anneli Hulthén, Paul Lannoye, Peter Liese, Minerva Melpomeni Malliori, Patricia McKenna, Erik Meijer (in sostituzione di Jonas Sjöstedt), Rosemarie Müller, Karl Erik Olsson, Béatrice Patrie, Encarnación Redondo Jiménez (in sostituzione di Cristina Gutiérrez Cortines), Didier Rod, Dagmar Roth-Behrendt, Inger Schörling, María Sornosa Martínez, Charles Tannock (in sostituzione di Martin Callanan), Antonios Trakatellis e Phillip Whitehead.

La relazione è stata depositata il 19 dicembre 2001.

## PROPOSTA DI RISOLUZIONE

### **Risoluzione del Parlamento europeo sugli aspetti generali della politica di protezione e di informazione dei consumatori in merito all'applicazione della direttiva 90/314/CEE (2001/2136(INI))**

*Il Parlamento europeo,*

- vista la direttiva del Consiglio 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso",<sup>1</sup>
  - visto il documento di lavoro della Commissione sull'applicazione della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" nella legislazione nazionale degli Stati membri dell'UE,<sup>2</sup>
  - vista la direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori,<sup>3</sup>
  - vista la sua risoluzione del 31 marzo 1998 sul miglioramento della sicurezza e dei diritti dei consumatori così come delle regole commerciali nel settore del turismo,<sup>4</sup>
  - vista la relazione CEG 98/16 dell'associazione per la difesa dei consumatori "Consumers in Europe Group", del 30 ottobre 1998,
  - viste le conclusioni della 2555<sup>a</sup> riunione del Consiglio "consumatori" svoltasi a Lussemburgo il 13 aprile 2000,
  - viste le conclusioni della tavola rotonda del gruppo di esperti sui contratti relativi ai viaggi "tutto compreso",
  - visti gli articoli 47, paragrafo 2, e 163 del suo regolamento,
  - avendo delegato, a norma dell'articolo 62 del suo regolamento, il potere deliberante alla commissione per l'ambiente, la sanità pubblica e la politica dei consumatori,
  - vista la relazione della commissione per l'ambiente, la sanità pubblica e la politica dei consumatori (A5-0463/2001),
- A. considerando che il turismo è una delle attività economiche e culturali che presenta attualmente i migliori risultati e le più incoraggianti prospettive future in Europa,
- B. considerando che uno degli obiettivi principali della direttiva è stato quello di consentire ai consumatori di trattare con un unico partner contrattuale facilmente accessibile e responsabile in esclusiva dell'intero pacchetto, obiettivo generalmente non realizzato in

---

<sup>1</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pagg. 59-64.

<sup>2</sup> SEC(1999) 1800, 5.11.1999.

<sup>3</sup> GU L 95 del 21.4.1993, pagg. 29-34.

<sup>4</sup> GU C 138 del 4.5.1998, pag. 38.

molti Stati membri per le difficoltà che i consumatori incontrano nel far rispettare i loro diritti,

- C. considerando che in molti Stati membri, compreso il Regno Unito – paese in cui il numero di abitanti che opta per la formula di vacanze all'estero "tutto compreso" è superiore a quello di qualsiasi altro Stato membro dell'UE – i reclami concernenti vacanze "tutto compreso" hanno continuato ad aumentare sensibilmente anno dopo anno; considerando che nell'80% dei casi tali reclami nel Regno Unito sono sostenuti dall'ABTA (l'associazione britannica delle agenzie di viaggi), il che porta a concludere che la direttiva ha fallito nel tentativo di elevare sufficientemente le norme per quanto concerne il settore europeo dei viaggi "tutto compreso", mancando pertanto, nella sua forma attuale, di soddisfare le aspettative dei consumatori
- D. considerando che molte delle disposizioni di tale direttiva danno adito ad una vasta gamma di interpretazioni, con la conseguente adozione di approcci molto diversi da parte dei vari Stati membri,
- E. considerando, in particolare, che la trasposizione dell'articolo 7 nelle legislazioni nazionali ha mostrato che le garanzie offerte contro le inadempienze degli organizzatori o dei venditori di viaggi "tutto compreso" variano considerevolmente da uno Stato membro all'altro, come varia il livello di protezione offerto ai consumatori,
- F. considerando che attualmente molti operatori di viaggi "tutto compreso" negano sistematicamente ogni responsabilità per eventuali inadempienze da parte delle compagnie aeree, degli alberghi o di altri agenti anche quando tali agenti sono filiali della stessa impresa madre,
- G. considerando che la direttiva sui viaggi "tutto compreso" non prevede norme concernenti l'annullamento e che nei vari Stati membri vigono sistemi differenti di tutela del consumatore a tale riguardo,
- H. considerando che la direttiva non si applica ai trasporti aerei, a meno che questi non siano inclusi in un pacchetto, malgrado le crescenti lamentele dei clienti a tale proposito,
- I. considerando che la mancanza di chiarezza in termini di tutela del consumatore può creare difficoltà nel contesto degli acquisti transfrontalieri di pacchetti viaggio via internet,
- J. considerando che i viaggi "tutto compreso" sono spesso transfrontalieri e che pertanto la tutela del consumatore dovrebbe essere applicata su tale base più che inquadrata nella questione della sussidiarietà,
- K. considerando che è importante rimediare alle anomalie ed omissioni della direttiva in modo efficace prima dell'adesione dei paesi candidati, onde evitare che tali problemi si amplifichino,
- 1. raccomanda che la direttiva sia aggiornata, ampliata nel suo campo di applicazione e approfondita a livello di messa in atto e chiede, quale questione prioritaria, la presentazione di una nuova versione;**

**in particolare:**

2. chiede che le attuali ampie divergenze d'interpretazione da parte degli Stati membri siano significativamente ridotte al fine di garantire una tutela del consumatore equa ed efficace in tutto il territorio dell'UE;
3. chiede che sia incorporata nella direttiva la giurisprudenza della Corte di giustizia;
4. chiede un ampliamento del campo di applicazione della direttiva che tenga conto del fatto che il recente aumento di voli a basso costo e delle prenotazioni via internet incoraggia i consumatori a prenotare componenti separate di viaggio più che ad acquistare pacchetti completi; osserva che sarebbe inappropriata una protezione dei consumatori più elevata in relazione a viaggi "tutto compreso" rispetto ad altre formule di viaggio per diporto acquistate in anticipo;
5. propone che uno di tali miglioramenti consista nel permettere di includere nel campo di applicazione della direttiva pacchetti di durata inferiore a 24 ore;
6. chiede che la nuova direttiva definisca in modo più chiaro le conseguenze giuridiche del mancato assolvimento degli obblighi concernenti l'informazione e la trasparenza;
7. chiede che definizioni e specificazioni di termini quali "prezzo tutto compreso", "servizio tutto compreso", "preorganizzato" e "consumatore" siano perfezionate ed eventualmente aggiornate;
8. chiede maggiore chiarezza in merito alla responsabilità dell'organizzatore e/o del venditore per quanto riguarda l'inadempimento ovvero la cattiva esecuzione del contratto, indipendentemente dal fatto che il servizio in questione sia stato prestato direttamente o meno dall'operatore o dall'agente;
9. chiede che l'indennizzo per il consumatore nel caso in cui il contratto sia annullato dall'organizzatore e/o dal venditore venga definito più chiaramente e sia più completo, e che per l'organizzatore e/o il venditore sia previsto un indennizzo sulla base di prove evidenti delle perdite subite;
10. insiste affinché i diritti del consumatore sanciti dalla legislazione nazionale non siano limitati da clausole di esclusione abusive ovvero da clausole che potrebbero rendere più difficile al consumatore reclamare un rimborso;
11. sollecita gli Stati membri ad assicurare una qualche forma di fondo di garanzia finanziato dallo Stato combinato con garanzie depositate dall'operatore di viaggi interessato a sostegno delle disposizioni dell'articolo 7 in materia di tutela del consumatore; insiste affinché i consumatori non debbano prefinanziare il loro rimpatrio in caso di insolvenza da parte dell'organizzatore e/o del venditore;
12. invita gli Stati membri ad assicurare che i consumatori siano più prontamente informati sul loro diritto al risarcimento a termini di legge e sui modi in cui farlo valere;
13. prende atto del fatto che molti ricorsi riflettono la delusione del consumatore per un'informazione ingannevole o incompleta; chiede una revisione delle norme minime

d'informazione e la loro applicazione a tutto il materiale descrittivo o promozionale e non al solo opuscolo turistico;

14. chiede che l'organizzatore e/o il venditore siano obbligati a informare il consumatore di qualsiasi circostanza di cui siano al corrente suscettibile di influire sull'andamento soddisfacente della vacanza (ad esempio lavori di costruzione nell'area immediata e nelle vicinanze);
15. raccomanda che l'articolo 4, paragrafo 2, lettera b), il quale stabilisce che i termini del contratto siano comunicati al consumatore prima della conclusione del contratto, sia modificato in modo da rendere obbligatorio che il consumatore riceva copia completa della conferma della prenotazione/dei termini del contratto da parte dell'organizzatore e/o del venditore entro 7 giorni dalla firma del contratto;
16. chiede che l'organizzatore, conformemente all'articolo 4, paragrafo 5, informi il consumatore di qualsiasi cambiamento di rilievo nelle condizioni fondamentali della vacanza al più tardi 14 giorni prima della data della partenza;
17. sollecita gli Stati membri ad assicurare una maggiore conformità alle norme convenute per quanto riguarda la classificazione degli alloggi onde evitare di fuorviare e/o confondere il consumatore;
18. sollecita norme più rigorose per quanto riguarda i supplementi per persone sole, i quali non soltanto penalizzano genitori soli e persone anziane ma possono talvolta iniquamente condurre all'offerta di sistemazioni di qualità inferiore;
19. chiede che siano fornite maggiori informazioni circa la possibilità di accesso ad alloggi di vacanza per consumatori disabili, con l'adozione da parte di tutti gli Stati membri di definizioni comuni concernenti aspetti quale, ad esempio, l'accesso mediante sedia a rotelle;
20. chiede che l'articolo 5, paragrafo 1 sia rafforzato al fine di definire più dettagliatamente i requisiti relativi agli obblighi del settore turistico di fornire ai consumatori informazioni in materia sanitaria esaustive ed adeguate al luogo di destinazione della vacanza;
21. chiede che vengano fissati limiti rigorosi alla maggiorazione post-contrattuale dei prezzi ovvero all'applicazione di prezzi fluidi in conseguenza di presunte, possibili modifiche nei tassi di cambio, prezzi dei carburanti, tasse ecc., con un periodo limite esteso ad almeno 30 giorni prima della data del viaggio;
22. esorta la Commissione a procedere con energia al completamento del "Cielo unico europeo" che potrebbe contribuire significativamente a ridurre i ritardi nel traffico aereo e ad eliminare uno dei principali motivi di scontento del consumatore;
23. incarica la sua Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione nonché ai governi e ai parlamenti degli Stati membri.

## **MOTIVAZIONE**

### **1. Precedenti**

La direttiva sui viaggi "tutto compreso" scaturisce da un programma di protezione del consumatore adottato dal Consiglio nel 1986.

La politica in materia di protezione del consumatore richiede una regolamentazione minima a livello europeo, quantunque ciò risulti complicato dal fatto che non è stato inserito nel trattato un capitolo specifico sul turismo.

Nondimeno, nel rispetto del principio della sussidiarietà, la protezione contro l'insolvenza è prevista a livello nazionale e non a livello europeo. Tale impostazione non è necessariamente errata, tuttavia non si può concludere che la protezione dall'insolvenza a livello nazionale risulti al momento adeguata in tutti gli Stati membri.

La direttiva è intesa inoltre a contribuire al completamento del mercato interno essendo finalizzata a stabilire un quadro giuridico per i servizi di "tour operator" nell'intero mercato interno e consentire ai consumatori europei di beneficiare di condizioni realmente comparabili all'atto dell'acquisto di un pacchetto vacanze in uno Stato membro.

### **2. Relazione della commissione per i trasporti e il turismo - 2 marzo 1998**

Nella sua prima conclusione tale relazione invitava la Commissione a portare avanti, con la massima urgenza, la verifica del rispetto della direttiva sui viaggi "tutto compreso" (90/314/CE) e sollecitava i governi degli Stati membri, in considerazione di eventuali problemi o carenze legislative collegati al recepimento della direttiva, ad assicurarne l'adeguata applicazione, con particolare riguardo alla garanzia di cui all'articolo 7 concernente il rimborso in caso d'insolvenza ovvero fallimento dell'organizzatore e/o venditore del viaggio "tutto compreso", ricorrendo, se necessario, alla procedura d'infrazione della legislazione comunitaria; nella relazione s'invitava inoltre la Commissione a raccogliere i pareri dei settori professionali coinvolti circa l'impatto della direttiva.

### **3. Articolo 7**

L'articolo 7 garantisce il diritto degli acquirenti di servizi di viaggio "tutto compreso" ad un rimborso degli importi versati e del loro rimpatrio in caso di insolvenza dell'organizzatore. Tale articolo, in particolare, è stato oggetto di interpretazioni molto varie da parte degli Stati membri.

### **4. Conclusione del Consiglio di Lussemburgo**

Il Consiglio di Lussemburgo del 13 aprile 2000 rilevava che numerose disposizioni della direttiva davano adito ad una vasta gamma di interpretazioni e di conseguenza ad approcci differenti da parte dei legislatori nazionali, senza peraltro impedire una trasposizione tecnicamente corretta da parte degli Stati membri di tale direttiva nelle legislazioni nazionali, tenuto conto delle circostanze nazionali.

Si osservava in particolare quanto segue:

a) il fatto che la direttiva, nella sua forma attuale, non limita la responsabilità dei consumatori

in caso di recessione entro termini ragionevoli del consumatore dal contratto, può, se necessario, essere riconsiderato;

- b) la copertura di "prove sufficienti di disporre di garanzie per assicurare, in caso di insolvenza o di fallimento" dell'operatore/agenzia, "il rimborso dei fondi depositati e il rimpatrio del consumatore", è oggetto di interpretazioni divergenti da parte degli Stati membri;
- c) esiste adesso una giurisprudenza della Corte di giustizia concernente l'articolo 7 e la Commissione dovrebbe procedere ad una ulteriore analisi di tale questione con gli Stati membri;
- d) la Commissione dovrebbe portare avanti il lavoro avviato puntando a migliorare la protezione del consumatore per quanto riguarda i contratti concernenti i viaggi "tutto compreso", in particolare appoggiando l'elaborazione di un codice di condotta a cura delle parti coinvolte nel settore.

## **5. Documento di lavoro della Commissione del 1999**

Tale documento indica varie discrepanze tra gli Stati membri quanto all'interpretazione della direttiva e propone che si concordi un'interpretazione univoca ovvero che si applichino, se necessario, delle modifiche al testo.

Si ritiene, fra l'altro, che tali modifiche potrebbero comprendere:

- una definizione più chiara del concetto di vacanza "tutto compreso" "venduta o offerta ad un prezzo omnicomprensivo";
- una definizione più rigorosa delle responsabilità rispettive di organizzatori e venditori;
- un ampliamento del campo di applicazione per includervi le gite turistiche o i tour organizzati in rapporto a manifestazioni;
- la protezione del consumatore nel settore dell'aviazione.

## **6. Legislazione degli Stati membri concernente le norme di protezione di cui all'art. 7**

Questi differenti livelli di protezione si riflettono nella legislazione degli Stati membri. In Germania le disposizioni di esecuzione prevedono il rimborso degli importi già versati, nel caso in cui i servizi non siano offerti per insolvenza o fallimento dell'organizzatore/venditore. I costi necessari per il rimpatrio del consumatore da lui sostenuti a causa dell'insolvenza o del fallimento dell'organizzatore/venditore sono parimenti rimborsati.

Nei Paesi Bassi la pertinente legislazione impone, in alternativa, il trasferimento dell'obbligo dell'organizzatore/venditore ad un'altra persona ovvero il rimborso del prezzo. In ogni caso occorre "provvedere" al rimpatrio del consumatore, il che sembra comprendere la sua effettiva messa in atto nonché il rimborso delle spese relative. I documenti preparatori all'atto olandese indicano che in pratica i costi del rimpatrio possono essere dedotti dal rimborso del prezzo. La SGR olandese (un fondo di garanzia per l'industria turistica) rimborsa i prepagamenti nel caso in cui uno dei suoi membri non sia in grado di assolvere i suoi obblighi in conseguenza di "incapacità finanziaria".

In Danimarca la legge individua quattro servizi offerti sulla base del fondo di garanzia (obbligatorio): l'importo prepagato è rimborsato nel caso in cui il viaggio non possa avere inizio per difficoltà finanziarie dell'organizzatore/venditore. Il fondo provvede parimenti al rimpatrio del consumatore ed offre "un compenso adeguato" in caso di gravi inadempienze contrattuali durante il viaggio. La sistemazione all'estero può essere parimenti accordata ma il consumatore non ha modo di fare valere tale diritto.

Nel Regno Unito le disposizioni di attuazione riprendono il testo della direttiva e aggiungono che, ai fini di una protezione minima, un contratto deve ritenersi pienamente onorato se il pacchetto offerto o, eventualmente, la parte del pacchetto è stata completata, indipendentemente dal fatto che gli obblighi previsti dal contratto siano stati adeguatamente soddisfatti o meno in conformità della responsabilità dell'organizzatore/venditore in termini di esecuzione adeguata del contratto. Tale formulazione sembra indicare che un'esecuzione qualitativamente mediocre del contratto non comporta un rimborso e non fa chiarezza sulle conseguenze dell'annullamento di un pacchetto dopo la partenza. Tuttavia a quanto sembra il Regno Unito è l'unico paese che disponga di un fondo di garanzia finanziato dallo Stato: l'esperienza insegna che la cauzione o l'assicurazione offerta unicamente dal mercato commerciale non potrebbe mai coprire il 100% dei reclami, come la direttiva chiaramente prevede.

L'Austria ha applicato in un primo tempo le restanti disposizioni della direttiva e poi ha atteso un certo tempo prima di emanare un'ordinanza concernente la protezione in caso di insolvenza. L'ordinanza stabilisce che la garanzia debba coprire il rimborso del prepagamento nel caso in cui i servizi non siano stati offerti per insolvenza dell'organizzatore/venditore. La garanzia deve inoltre coprire tutti i costi sostenuti dal consumatore per il rimpatrio. Può trattarsi del prezzo del biglietto, delle spese di pernottamento in un albergo (in attesa del primo volo disponibile), di telefonate, ecc.

A prima vista il decreto vigente in Italia che applica la direttiva in oggetto non sembra migliore sotto questo aspetto: esso prevede chiaramente il rimborso dei prepagamenti e del rimpatrio del consumatore ma altre questioni restano irrisolte e sono lasciate alla discrezione di esperti e giudici. Tuttavia il decreto impone anche un'assicurazione di responsabilità civile dell'organizzatore/venditore; pertanto la garanzia d'insolvenza diventa rilevante solo nei casi in cui le richieste di rimborso o i costi di risarcimento non sono pagati dall'assicurazione (ad esempio perché l'organizzatore non ha sottoscritto un'assicurazione o perché non ha pagato i premi).

Il Portogallo presenta una legislazione molto favorevole al consumatore; la garanzia offerta dall'organizzatore/venditore deve coprire non soltanto il rimborso dei prepagamenti e del rimpatrio del consumatore, ma anche le spese supplementari sostenute dal consumatore in conseguenza di un mancato o inadeguato assolvimento degli obblighi da parte dell'organizzatore/venditore, nonché il risarcimento di qualsiasi danno inflitto al consumatore dall'organizzatore/venditore o dal suo agente. In questo caso, disposizioni dettagliate sul livello della protezione o distinzioni sofisticate tra "rimborsi" e "rimborso" sembrano superflue dal momento che sono tutte coperte dalla garanzia.

## **7. Legislazione degli Stati membri: obblighi dell'organizzatore/venditore**

In base All'atto vigente in Germania, l'organizzatore/venditore "deve assicurare che il consumatore sia rimborsato per ...". Egli può assolvere tale obbligo unicamente attraverso

un'assicurazione o una garanzia bancaria e deve inoltre offrire al consumatore la possibilità di un reclamo diretto presso la società assicurativa o la banca, dandone prova mediante la trasmissione di un certificato della relativa società. Prima di fare ciò egli non è autorizzato ad accettare pagamenti da parte del consumatore superiori al 10% del prezzo o a 500 marchi tedeschi. La sanzione prevista per l'inosservanza di tale disposizione consiste in una multa fino a 10.000 marchi tedeschi per ciascuno dei prepagamenti ricevuti.

Nei Paesi Bassi la legge obbliga l'organizzatore/venditore "ad adottare le misure necessarie per assicurare che ...". L'organizzatore/venditore deve rendere note tali misure nei suoi opuscoli informativi, in altre pubblicazioni, o in altra forma pubblica. Ovviamente il legislatore olandese crede nella forza del mercato. Egli ritiene che l'informazione del consumatore rappresenti l'elemento più importante ed ha fiducia che il consumatore terrà conto di tali informazioni nel momento in cui prenoterà il suo viaggio. Di conseguenza, come sembra risultare dai documenti preparatori, le sanzioni sono previste solo in caso di false informazioni.

In Danimarca ciascun organizzatore/venditore deve essere registrato in un fondo di garanzia. Solo gli organizzatori/venditori registrati possono trattare viaggi "tutto compreso". La sanzione prevista consiste in una multa, fatta salva l'applicazione del diritto penale.

Nel Regno Unito l'organizzatore/venditore "deve fornire in qualsiasi momento prove sufficienti di garanzia di rimborso degli importi già versati e del rimpatrio del consumatore in caso di insolvenza", formulazione quasi identica a quella della direttiva. L'organizzatore/venditore assicura che almeno una delle seguenti soluzioni sia applicata.

Viene emessa una garanzia da parte di un istituto autorizzato in base alla quale l'istituto s'impegna a versare ad un organismo riconosciuto di cui l'organizzatore/venditore è membro, un determinato importo. In alternativa può essere sottoscritto un impegno da parte di un organismo autorizzato che dispone di un fondo di riserva ovvero di una copertura assicurativa. Un'altra soluzione è che l'organizzatore/venditore sottoscriva un'assicurazione di cui i consumatori sono i beneficiari. Infine, tutti i prepagamenti possono essere conservati da un amministratore fiduciario per conto del consumatore. Il rispetto di tali regolamenti è rafforzato dall'applicazione di multe in caso di inosservanza. La garanzia per quanto concerne il rimpatrio è menzionata solo in termini molto generali e non vi si fa riferimento nelle disposizioni concernenti i regimi di garanzia dove si tratta unicamente del rimborso dei prepagamenti.

A norma della legislazione vigente in Austria, l'organizzatore/venditore può offrire una garanzia solo attraverso un contratto di assicurazione o una garanzia bancaria o ancora un ente pubblico (ad esempio la Camera di commercio). L'importo assicurativo minimo è pari al 5% del fatturato dell'organizzatore/venditore nel corrispondente trimestre dell'ultimo anno. Il consumatore deve ottenere un diritto di reclamo diretto sull'assicuratore. Inoltre questo diritto deve essere indipendente dal fatto che l'istituto assicurativo sia esente da obblighi nei confronti dell'organizzatore/venditore. Ad esempio, anche se l'organizzatore/venditore non ha pagato l'ultimo premio, il consumatore deve essere coperto dall'assicurazione. La sanzione per chi non fornisce tale garanzia, a parte una multa irrisoria, può essere molto efficace: l'organizzatore/venditore rischia di perdere la licenza.

Il Portogallo dispone di una regolamentazione molto dettagliata per quanto concerne gli obblighi dell'organizzatore/venditore. Per il rimborso dei prepagamenti e delle spese

supplementari occasionate da inadempimento ovvero da cattiva esecuzione del contratto di viaggio, l'organizzatore/venditore deve fornire una garanzia sotto forma di assicurazione, garanzia bancaria, deposito bancario o qualsiasi altro mezzo approvato dal Direttore generale del turismo. Per il rimborso dei danni e del rimpatrio del consumatore, l'impresa di viaggio deve sottoscrivere un'assicurazione di responsabilità civile. A tali obblighi si aggiunge un meccanismo di controllo sottoposto all'autorità del Direttore generale del turismo. Le sanzioni vanno da una multa alla sospensione o alla perdita definitiva della licenza commerciale.

Anche in Italia la legislazione esecutiva prevede un'assicurazione di responsabilità civile. Inoltre, essa istituisce un fondo di garanzia nazionale inteso ad assicurare unicamente il rimborso dei prepagamenti e il rimpatrio del consumatore.

Nessuna delle regolamentazioni o proposte summenzionate fa riferimento alla nazionalità del consumatore. Di conseguenza esse non sembrano compromettere l'esercizio dei suoi diritti per questo motivo. Una discriminazione sulla base della nazionalità sarebbe in ogni caso proibita dalla legislazione europea. La protezione del consumatore dipende dalla legislazione alla quale è soggetto il suo partner contrattuale, vale a dire dai requisiti ai quali questo deve conformarsi. Sulla base della legislazione dell'UE si tratta in questo caso della legislazione del paese in cui è stabilita la società in questione.