



**CAMERA  
DI COMMERCIO**  
*di Milano*

---

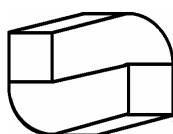


CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA

Su iniziativa di FIAVET LOMBARDIA - ASTOI

Hanno aderito: ASSOTRAVEL – ASSOVIAGGI - CERTICOMMERCE

Diffusione a cura di:



**Unioncamere**  
Unione Italiana  
delle Camere di Commercio  
Industria Artigianato  
e Agricoltura

## **PREMESSA AL NUOVO MODELLO CONTRATTUALE VIAGGI TUTTO COMPRESO ON LINE**

Nell'anno 2004, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano ha istituito un'apposita Commissione, composta da esperti giuridici, rappresentanti delle associazioni di categoria e dei consumatori, per la predisposizione di uno schema contrattuale nel settore viaggi tutto compreso, idoneo alla vendita di pacchetti turistici *on-line*. La Camera di Commercio di Roma, in virtù di un protocollo d'intesa stipulato con la Camera di Commercio di Milano, ha contribuito alla realizzazione del presente schema contrattuale. I lavori, avviati nel marzo 2004, sono stati conclusi nel mese di dicembre u.s., con l'approvazione del modello contrattuale.

Per garantire continuità rispetto alla prassi del settore, si è deciso di partire dal modello contrattuale ASSOTRAVEL - ASSOVIAGGI - ASTOI - FIAVET del 2001. Pur conservando l'impianto originario, il modello è stato integralmente rivisitato nei contenuti e nel linguaggio, innanzitutto, per tenere in considerazione l'applicazione della vigente normativa in tema di contrattazione "in rete" e, successivamente, per assicurare una maggiore trasparenza, un elevato livello di protezione dei consumatori, una corretta gestione dei rischi.

Il presente modello verrà diffuso a tutto il sistema camerale attraverso Unioncamere Nazionale.

In particolare, nella rielaborazione, si è tenuto conto:

- a) delle osservazioni critiche avanzate dalle associazioni dei consumatori in relazione ad alcune clausole del modello 2001;
- b) della disciplina di settore (Convenzione di Vienna, decreto legislativo 111/1995 sui viaggi tutto compreso);
- c) delle normative sulla protezione dei consumatori (che confluiranno a breve nel codice del consumo, in fase di avanzata elaborazione);
- d) delle discipline su commercio elettronico e firma digitale (tema, quest'ultimo, che sarà innovato dal codice dell'amministrazione digitale, in fase di ultimazione).

In virtù delle modifiche normative in arrivo nel primo semestre 2005 di cui ai punti c) e d) (codice del consumo e codice dell'amministrazione digitale), il modello contrattuale potrebbe necessitare di alcuni ulteriori interventi modificativi che si ritiene non verranno ad alterare la struttura dell'attuale documento. Sarà cura di questa Camera provvedere ad apportare tempestivamente ed a divulgare le modifiche che si renderanno opportune.

La Commissione, nell'approntare il modello, ha anche delineato le direttrici di sviluppo del progetto. Su tale base, nel 2005 le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano darà corso ad un'iniziativa innovativa ritenuta di grande interesse per le aziende che intendono operare in internet. Considerata la complessità della normativa di riferimento, si intende realizzare un modello di piattaforma internet integrata - comprendente infrastruttura informatica, organizzazione delle pagine, layout grafico, contenuti e moduli obbligatori per legge - che costituisca un esempio concreto del corretto modo di essere ed agire commercialmente "on line". Questo risultato, inizialmente, verrà messo a disposizione dei *tour operator* interessati alla vendita *on-line* di pacchetti turistici, in modo che possano disporre di un modello operativo *conforme* alla legge.

Le Camere di Commercio di Milano e di Roma, nell'esercizio dei loro compiti di regolazione del mercato e di orientamento alle imprese, intendono valorizzare in modo dinamico il lavoro di revisione contrattuale svolto, offrendo un contributo efficace ed operativo allo sviluppo del commercio elettronico.