

Roma, 22 settembre 2014

Fiavet: un patto sociale con i consumatori

Si è svolto a bordo della Grimaldi Cruise Roma il seminario organizzato da Fiavet “Danno da vacanza rovinata e Codice del Turismo”.

Ne hanno parlato il Presidente di Fiavet Nazionale Fortunato Giovannoni, il Segretario Nazionale di Adiconsum Ofelia Oliva, il Direttore vendite di Trenitalia Serafino Lo Piano, il Responsabile vendite Centro Italia del Gruppo Allianz Alessandra Tonucci, Massimo Caravita Responsabile Trasporti Fiavet e Vice Presidente del Gruppo Marsupio.

I lavori sono stati introdotti dall’Avvocato Federico Lucarelli, Ufficio Legale Fiavet, che ha rappresentato l’evoluzione normativa e giurisprudenziale in riferimento al codice del turismo.

L’Avvocato Oliva ha portato l’esperienza del mondo consumerista rappresentando l’esigenza di un coordinamento maggiore con la Fiavet per i profili della formazione verso gli operatori e l’informazione verso i consumatori, la necessità di una maggiore valorizzazione della conciliazione paritetica quale strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie: “le parti sociali – dichiara l’Avvocato Oliva, devono individuare modelli innovativi per lavorare congiuntamente e formulare proposte comuni per rafforzare le tutele dei consumatori e sviluppare il settore turismo, strategico per il Paese”.

Il Dottor Lo Piano ha rappresentato l’importanza dell’informazione anche rispetto alla rete vendita rilanciando la sinergia con Fiavet per migliorare la cultura del trasporto ferroviario nel pacchetto di viaggio, nei confronti dei partner commerciali e dell’utenza.

Massimo Caravita ha sottolineato l’incremento del numero di viaggiatori che si rivolgono sempre con maggiore fiducia all’agenzia di viaggi, la cui consulenza professionale e il sistema di garanzie che offre, coniugata con le nuove tecnologie, rappresenta il valore aggiunto del mercato.

La Dottoressa Tonucci del Gruppo Allianz ha rappresentato l’attenzione dell’assicurazione rispetto alle coperture obbligatorie di legge, che garantiscono la responsabilità civile nei confronti dei turisti per eventuali danni occorsi durante il viaggio, compreso il danno da vacanza rovinata.

In conclusione dei lavori il Presidente Giovannoni, prendendo spunto dagli interventi, dichiara che Fiavet si fa promotore di un confronto per avviare, nelle forme individuate, la costituzione di un patto sociale con il mondo dei consumatori, altresì capace di rispondere sempre di più alle tematiche evidenziate dai partecipanti: “il ruolo delle Agenzie di Viaggi potrà così rispondere in modo efficace alle esigenze di un mercato in continua trasformazione, che deve però garantire sempre trasparenza e correttezza delle regole. Oggi la piaga sociale dell’abusivismo rischia di vanificare l’impegno di tutti. Questo percorso diventa, anche sotto questo profilo, una buona pratica per il settore”.