



ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI

CIRCONDARIO TRIBUNALE DI NAPOLI

Ente Pubblico non Economico

COMMISSIONE DI STUDIO TUTELA DEL CONSUMO

CONVEGNO

# LA TUTELA

## DEL TURISTA/CONSUMATORE E DELL'OPERATORE SPECIALIZZATO

Verso strumenti innovativi e condivisi a Tutela del mercato

Sabato 28 marzo - Orario 09.30-13.30

Sede: Mostra D'Oltremare - Viale Kennedy, 54 - 80125 Napoli - Sala Mediterraneo Pad. 4

Proteggere la sicurezza e i diritti dei consumatori è un aspetto prioritario di tutte le politiche dell'Unione Europea. Per i consumatori/utenti ciò che conta sono la varietà di scelta, la qualità e la convenienza, si aspettano informazioni accurate e vogliono essere sicuri che i loro diritti siano tutelati. Ma le loro scelte agiscono anche come motore di innovazione, efficienza e crescita economica, quindi l'attenzione deve essere massima. Negli ultimi decenni il mercato è profondamente cambiato, spostando l'attenzione da un'economia di offerta ad un'economia di domanda. *La sfida del futuro è nella capacità di soddisfare un mercato della domanda, per questo in un paese dove si intende fare del Turismo la sfida del futuro, non si può non investire in un adeguato sistema di Tutela che vanno poste al centro delle scelte strategiche delle aziende. La stessa Tutela la chiedono anche gli operatori specializzati rispetto ad una normativa spesso carente e poco attenta alle loro esigenze. In questo quadro, un ruolo decisivo è giocato dalle risorse umane e dalla capacità di creare specializzazioni in grado di soddisfare questo tipo di domanda.*

Lo sviluppo di nuove forme contrattuali atipiche e l'eterogeneità dei contratti a rilevanza turistica, hanno reso necessario un continuo intervento da parte del legislatore, sia nazionale che comunitario, formando un complesso quadro normativo nel quale agli aspetti propri del turismo si affiancano aspetti civilistici e commercialistici di Tutela. *Rafforzare, dunque, un sistema normativo che garantisca e Tuteli il Mercato Turistico per favorirne lo sviluppo e creare competenze specialistiche.*

La Commissione di Studio Tutela del Consumo ODCEC Napoli, ha la finalità Istituzionale di offrire un percorso formativo ai professionisti in ambiti di specializzazione emergenti, rispondendo ad un'esigenza del mercato che richiede sempre maggiore Tutela sia delle imprese che dei consumatori.

<b>Saluti</b> VINCENZO MORETTA <i>Presidente ODCEC Napoli</i>	ROSARIO STORNAIUOLO <i>Presidente Ferderconsumatori Campania</i> La Tutela del Viaggiatore	ORESTE PALLOTTA <i>Ricercatore di Diritto dell'Unione Europea</i> <i>Università Federico II di Napoli</i> Servizi turistici: l'ampliamento delle garanzie per utenti ed operatori nel quadro di riferimento europeo
ANGELO DE NEGRI <i>Presidente BMT Borsa Mediterranea del Turismo</i>	ANTONELLA MILETTI <i>Professore di Istituzioni di Diritto Privato Università degli Studi di Napoli Federico II</i> La corretta formazione della volontà contrattuale come protezione del consumatore ed efficace strategia promozionale. La Normativa	PAOLA VILLANI <i>Presidente Corso di Laurea in progettazione e gestione del Turismo culturale Università degli Studi Suor Orsola Benincasa.</i> La Nuova Università e il suo dialogo con il Territorio e le parti sociali
LILIANA SPERANZA <i>Consigliere ODCEC Napoli</i> <i>Delegato Commissione Tutela del Consumo</i>	RENATO SANTAGATA <i>Professore Ordinario di Diritto Commerciale Università degli studi di Napoli "Parthenope"</i> Pacchetti turistici c.d. dinamici e nuovo ruolo dell'organizzatore e dell'intermediario di viaggi: verso la nuova direttiva UE	AGOSTINO INGENITO <i>Presidente Nazionale AIGO Associazione Italiana Gestori Ospitalità e ricettività diffusa</i> Il ruolo delle imprese ricettive turistiche e i diritti del viaggiatore. Il sistema della webreputation e della qualità dell'accoglienza
<b>Introduce e coordina:</b> "TAVOLA ROTONDA": STEFANIA LINGUERRI <i>Presidente Commissione Tutela del Consumo ODCEC Napoli</i>	PAOLO OCCHIUZZI <i>Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato</i> <i>Direzione Generale per la Tutela dei Consumatori</i> Strumenti di tutela per il turista consumatore: l'attività di enforcement dell'AGCM	FABRIZIO CANTELLA <i>Direttore BMT Borsa Mediterranea del Turismo</i> Dialogo ed informazione preventiva sono la miglior forma di tutela per il turista e per il tour operator diligente
<b>Intervengono:</b> ACHILLE COPPOLA <i>Presidente Associazione "Impegno Civile - Patto delle Professioni per la Tutela dei Consumatori"</i> <i>Segretario CNDCEC</i> Gli strumenti della tutela	MARINA CATALLOZZI <i>Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato</i> <i>Direzione Generale per la Tutela dei Consumatori</i> Pratiche commerciali scorrette: I provvedimenti dell'AGCM	<b>Moderà:</b> ENZO AGLIARDI <i>Giornalista Economico</i>
PASQUALE SOMMESE <i>Assessore della Regione Campania al Turismo, ai Beni Culturali, alle Risorse Umane e agli Enti Locali</i> Regione Campania: una programmazione del Turismo e dei beni culturali		

### Commissione Tutela del Consumo ODCEC Napoli:

STEFANIA LINGUERRI, GIANPAOLO DELLE DONNE, RAFFAELE PILLO, BARTOLOMEO PARRETTA, EMANUELE LATTANZIO, ALDO MUSELLA, VINCENZO CICALA.

**Per tutti coloro che saranno interessati si comunica che a questa iniziativa farà seguito un Corso di Alta formazione in materia di Tutela sia del Consumatore che dell'Operatore specializzato, focalizzando l'attenzione anche su procedure e best practice.**

**I commercialisti che parteciperanno al CONVEGNO avranno ingresso gratuito all'evento Fieristico della BMT Borsa Mediterranea del Turismo anche con accompagnatore.** Si ringrazia la BMT Borsa Mediterranea del Turismo per la disponibilità e il sostegno all'iniziativa

La partecipazione all'evento attribuirà fino a n. 4 crediti formativi validi per la formazione professionale continua obbligatoria del commercialista ed esperto contabile.

Si invita ad effettuare le prenotazioni agli eventi formativi mediante l'APP ufficiale dell'ODCEC di Napoli disponibile per dispositivi IOS ed Android rispettivamente su iTunes Store e Play Store



80121 Napoli - Piazza dei Martiri, 30 - Tel. 081.7643787 - Fax 081.2400335  
80143 Napoli - Centro Direzionale Is. E/1 - Tel. 081.5628115 - Fax 081.5628211  
<http://www.odcec.napoli.it> - e-mail: [info@odcec.napoli.it](mailto:info@odcec.napoli.it)  
PEC: [segreteria@odcecnapoli.it](mailto:segreteria@odcecnapoli.it) - Codice fiscale / P. Iva 05936561215

ARMANO srl

