

I pacchetti turistici



Edizione a cura del



Centro Europeo Consumatori - ufficio di Bolzano

Via Brennero 3

39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Sede principale per l'Italia:

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Viale degli Ammiragli 91

00136 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

www.ecc-netitalia.it

info@ecc-netitalia.it

Le attività del Centro Europeo Consumatori in Italia vengono cofinanziate dalla Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica presso il Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Direzione Generale salute e tutela del consumatore presso la Commissione Europea, dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige e dalla Regione Autonoma Trentino – Alto Adige. Il CEC appartiene alla Rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net; viene organizzato dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige e dall'Associazione di consumatori Adiconsum.

Per le informazioni riportate nella presente pubblicazione, frutto di ricerca ed elaborazione molto accurate, non possiamo comunque garantire la mancanza di inesattezze. Intendono avere carattere indicativo, senza alcuna pretesa di esaustività.

Informazioni aggiornate a maggio 2012



Le vacanze sono uno dei periodi più attesi dell'anno, sia per chi è in cerca di riposo, sia per chi aspetta questo momento per avere un po' di svago e divertimento. Spiagge e palme su prospetti in carta patinata, fotografie di eleganti hotel, offerte imperdibili che sembrano farci dimenticare come il più bel periodo dell'anno, a volte può portare ad arrabbiate e delusioni di ogni genere. Tra le varie tipologie di vacanza una delle più gettonate è sicuramente la vacanza "tutto compreso": ci si affida di norma ad un'agenzia viaggi o ad un portale di prenotazione on-line che propone, in base alle esigenze manifestate dal cliente, una meta, offrendo un pacchetto che di solito comprende trasporto e soggiorno; ed è proprio a questo tipo di vacanza che è dedicato questo opuscolo.

Sono tante le aspettative di chi parte per un viaggio ed è importante essere informati sia per poter effettuare una scelta consapevole, a partire dalla fase di prenotazione, ma anche per saper eventualmente affrontare situazioni spiacevoli che si possono verificare prima o dopo la partenza e che non permettono di godere pienamente della propria vacanza.

L'obiettivo di questo opuscolo è quello di offrire una piccola guida che raccolga le principali informazioni e alcuni consigli per affrontare nella maniera migliore gli eventuali problemi che dovessero sorgere prima o dopo l'inizio della vacanza. Concentrandoci maggiormente sui preparativi, guadagneremo in qualità della vacanza e a volte anche risparmieremo, se non in termini economici, per lo meno in arrabbiate. Buona lettura e soprattutto buon viaggio a tutti!

La disciplina normativa dei **pacchetti turistici**, dapprima inserita nel decreto legislativo n. 206/2005 (c.d. Codice del Consumo), è stata novellata dal decreto legislativo n. 79/2011 che ha introdotto il c.d. **Codice del Turismo**, riordinando la materia del turismo e facendo confluire in un testo legislativo autonomo gli artt. 82-100 del Codice del Consumo dedicati al contratto di vendita di pacchetti turistici.

All'art. 34 del Codice del Turismo troviamo la **definizione** di pacchetto turistico:

“1. I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

- a) trasporto;
 - b) alloggio;
 - c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscono, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.
2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo”.

Abbiamo quindi un **organizzatore del viaggio** (meglio conosciuto come tour operator) che organizza il viaggio, combinando i singoli elementi, vendendolo ad un prezzo forfetario direttamente al **turista** o servendosi di un **intermediario** (che può essere anche un soggetto che svolge questa attività non professionalmente e senza scopo di lucro), ad esempio una agenzia viaggi o un sito internet.

Nell'ambito dei pacchetti turistici, la **prenotazione** è un momento fondamentale, da non sottovalutare, perché una vacanza ben riuscita comincia già da un'attenta lettura dei cataloghi, dalla corretta interpretazione delle descrizioni dei luoghi di villeggiatura e delle prestazioni ivi offerte. È importante pertanto che il consumatore presti particolare attenzione alle spiegazioni contenute nel catalogo per non fraintendere le espressioni che sono utilizzate dal tour operator. L'espressione “complesso di recentissima costruzione” ad esempio può celare delle opere di costruzione e di rifinitura ancora in corso (al posto dell'albergo nuovo o appena ristrutturato potreste quindi incappare in un cantiere). L'indicazione “a 15 km dall'aeroporto” segnala la vicinanza del luogo di villeggiatura all'aeroporto e quindi brevi tragitti per il trasferimento al momento dell'arrivo e della partenza, ma può essere anche un indice di forte inquinamento acustico da traffico aereo. Infine, “camera lato mare” non significa necessariamente che dalla vostra stanza godrete la vista del mare.

È bene chiarire immediatamente con il tour operator al momento della prenotazione il significato di queste espressioni, non limitandosi ad accordi verbali ma mettendo nero su bianco eventuali richieste aggiuntive o personali che abbiano per voi particolare rilevanza. Solo in questo caso sarà poi possibile dimostrare che il tour operator non ha adempiuto correttamente ai suoi obblighi contrattuali e sarà possibile chiedere un risarcimento per il conseguente danno. Condizione essenziale per trascorrere una vacanza piacevole e senza sorprese è quindi effettuare una scelta oculata della meta e del tipo di viaggio che si decide di intraprendere, informandosi adeguatamente prima di effettuare la prenotazione.

Negli ultimi anni sono in aumento le **prenotazioni on-line** su portali di prenotazione italiani o stranieri. In questo caso il consumatore deve prestare ancora maggiore attenzione in quanto manca l'assistenza dell'agenzia viaggi, sia per la consulenza sul tipo di vacanza che scegliamo, ma anche per quanto riguarda la prenotazione e l'assistenza post-vendita. È inoltre importante ricordare che, mentre per molti contratti conclusi a distanza (via telefono, internet ecc.) il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto o dal ricevimento della merce, questo principio non vale sempre per i pacchetti turistici. Secondo le previsioni del Codice del Turismo, il turista può esercitare il diritto di recesso da un contratto di acquisto di pacchetto turistico concluso on-line (o fuori dai locali commerciali), quale diritto di ripensamento senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, solo se il professionista non gli abbia comunicato espressamente per iscritto l'esclusione di tale diritto. Nella prassi sono davvero rari gli operatori che omettono di comunicare l'esclusione del diritto di recesso: una volta effettuata la prenotazione il consumatore potrà quindi recedere solamente pagando le penali previste dal contratto.

In caso di **recesso** da parte del consumatore - indipendentemente dal fatto se la prenotazione sia avvenuta in agenzia o in internet - sono infatti previste delle **penali** il cui importo viene di solito calcolato in percentuale rispetto al costo del pacchetto, percentuale che aumenta quanto più ci si avvicina alla data della partenza. Quando la disdetta avviene pochi giorni prima della partenza è probabile che si debba pagare comunque l'intero costo del viaggio e che non si perda pertanto solamente l'acconto già versato. È quindi importante valutare attentamente l'opportunità di stipulare un'apposita assicurazione che copra le eventuali penali di recesso (si veda *infra* il paragrafo dedicato alle assicurazioni).

Le informazioni che il consumatore deve ricevere

L'attuale normativa dà molta importanza alle informazioni che l'organizzatore o l'intermediario di un pacchetto turistico devono fornire al consumatore sia nella fase precedente la prenotazione del viaggio, che in quella contrattuale e post-contrattuale. In particolare l'informazione deve essere adeguata e la pubblicità corretta: il professionista deve adeguare le informazioni alla tecnica di comunicazione impiegata, esprimendole in modo chiaro e comprensibile, per assicurare in modo particolare la consapevolezza del consumatore. Quest'ultimo, che è la parte debole del contratto, deve avere tutti gli strumenti necessari per valutare correttamente l'acquisto della sua vacanza. La corretta informazione è infatti l'unico strumento che il consumatore ha per effettuare la scelta per lui più conveniente tra le varie offerte presenti sul mercato. Inoltre le informazioni fornite dal professionista sono anche un parametro di riferimento per poter valutare se il contratto è stato eseguito correttamente.

La scelta del nostro legislatore, che ha predisposto una tutela informativa decisamente rigorosa, è dettata inoltre dal fatto che, soprattutto quando il viaggio ha come meta un Paese extracomunitario, il turista viene visto come un consumatore a rischio a causa di diverse circostanze come la lontananza dal proprio Paese, le difficoltà linguistiche o di individuare, in caso di necessità, organismi e procedure in uno Stato che non è il suo.

Oltre alle indicazioni che ogni contratto di vendita di pacchetto turistico deve contenere (si veda *infra*), sono previste ulteriori informazioni che l'organizzatore e il venditore devono fornire per iscritto al consumatore-viaggiatore, informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione Europea (ciò non vale quindi per i cittadini extra-UE) in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le formalità per effettuare sia il viaggio che il soggiorno.

Prima dell'inizio del viaggio, il consumatore deve poi ricevere per iscritto informazioni sugli orari, le località di sosta intermedia e le coincidenze, le generalità ed i recapiti di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario, o quello di questi ultimi da utilizzare in caso di difficoltà qualora non vi fossero rappresentati sul posto, i recapiti telefonici per contattare direttamente i minorenni che si trovano in viaggio o soggiorno all'estero o il responsabile locale del soggiorno ed infine informazioni riguardo la facoltà di sottoscrivere un'assicurazione per la copertura delle spese derivanti dall'annullamento del contratto o dal rimpatrio in caso di incidente o malattia. È infine vietato fornire informazioni ingannevoli sui servizi offerti, prezzi o altri elementi del contratto a

prescindere dal mezzo utilizzato per comunicare queste informazioni al consumatore.

Non sempre il contratto di vendita di pacchetto turistico contiene tutte le informazioni prescritte: a volte viene messo a disposizione del consumatore un **opuscolo informativo**, il cui contenuto vincola l'organizzatore ed il venditore in relazione alle rispettive responsabilità. Se fornito, l'opuscolo **deve contenere** – in modo chiaro e preciso - una serie di informazioni per il consumatore, in particolare: la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato, la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, con l'esatta ubicazione, soprattutto per quanto riguarda la distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello dei pasti forniti, l'itinerario, le formalità amministrative (visti, passaporti, obblighi sanitari etc.), l'acconto ed il termine per il versamento del saldo, il numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio ed il termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio, termini e modalità per recedere.

Anche se non viene messo a disposizione l'opuscolo, l'organizzatore e l'intermediario devono fornire in ogni caso queste informazioni al consumatore. Che si tratti di un catalogo, di un opuscolo informativo, di una pagina internet, o di un messaggio pubblicitario, le informazioni fornite al consumatore devono essere chiare, veritiere ed accurate (in relazione al mezzo comunicativo utilizzato). È inoltre importante conservare una copia di tali informazioni perché, dando luogo a veri e propri obblighi contrattuali, vincolano l'organizzatore e possono essere utilizzate per dimostrare la non corrispondenza tra quanto promesso e quanto realmente riscontrato dal consumatore.

Il Codice del Turismo disciplina dettagliatamente il **contratto di vendita di pacchetto turistico**, prevedendone la redazione in forma scritta e in termini chiari e precisi e prevedendo che al turista ne venga consegnata una copia firmata dall'organizzatore o venditore. Il Codice dà poi ampio spazio a quelli che sono gli **elementi** che devono essere contenuti in questo contratto e cioè:

- a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione; qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;
- b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;
- c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri a carico del turista;

- d) importo, comunque non superiore al 25% del prezzo, da versare all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo;
- e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista;
- f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
- g) se il pacchetto include il trasporto in aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione Europea;
- h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;
- n) eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;
- o) termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- p) termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

Il contratto ha pertanto un contenuto obbligatorio che serve soprattutto ad informare il consumatore relativamente ai propri diritti. Spesso però in realtà i contratti consistono in moduli contenenti solo alcune delle informazioni necessarie mentre per le altre si fa riferimento all'opuscolo informativo (c.d. *depliant*) o al catalogo di cui abbiamo già parlato in precedenza. Da qui l'importanza di leggere attentamente anche il contenuto del catalogo, comprese le condizioni contrattuali, e di conservarne una copia.

Numero minimo di partecipanti

Il tour operator, se ha previsto questa possibilità nelle clausole contrattuali, può annullare il viaggio quando non viene raggiunto il numero minimo di partecipanti entro il termine indicato nel contratto di vendita del pacchetto turistico. In questo caso ha l'obbligo di restituire al consumatore le eventuali somme da questo già versate per l'acquisto del pacchetto turistico.

Cessione del contratto

Una delle possibilità che il consumatore ha nel caso in cui, per un qualsiasi motivo, non possa più partire, è quella di **cedere il proprio contratto ad un terzo**, evitando così di dover pagare le penali di recesso previste. Può quindi comunicare all'organizzatore o all'intermediario le generalità della persona che lo sostituirà nel viaggio; la persona indicata dovrà soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Se ad esempio per un determinato viaggio sono previsti dei limiti di età o delle particolari condizioni fisiche è necessario farsi sostituire da una persona che sia in possesso di queste caratteristiche.

Attenzione:

la cessione del contratto è possibile soltanto entro e non oltre 4 giorni lavorativi dalla partenza! La cessione del contratto a terzi potrebbe inoltre essere soggetta ad alcune spese (ad esempio per la modifica del biglietto aereo) - informatevi dunque in anticipo anche a proposito di questi costi!



Revisione del prezzo

È possibile che il prezzo inizialmente pattuito per l'acquisto del pacchetto turistico subisca delle modifiche prima della partenza (solo però se questa eventualità è prevista nel contratto). Gli aumenti ammessi sono solo quelli dovuti a variazioni del costo del carburante, dei trasporti, dei diritti e delle tasse aeroportuali o portuali o ancora del tasso di cambio. Il venditore deve documentare adeguatamente questi costi. Il prezzo non può comunque essere aumentato in misura superiore al 10% (in questo caso è possibile recedere dal contratto previo rimborso di quanto già versato) né nei 20 giorni che precedono la partenza. In questi casi il consumatore può recedere gratuitamente e ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di qualità inferiore previa restituzione della differenza del prezzo; in caso contrario, gli devono essere restituite le somme di denaro eventualmente già corrisposte entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso.

Modifiche del pacchetto turistico

Potrebbe essere che l'organizzatore abbia la necessità di modificare il pacchetto turistico apportando delle variazioni al contenuto del contratto. A questo proposito è necessario distinguere le modifiche che vengono effettuate prima o dopo la partenza.

Modifiche apportate prima della partenza

Il turista deve essere informato per iscritto sul tipo di modifica e sulla conseguente variazione di prezzo. Entro 2 giorni lavorativi da quando ha ricevuto questo avviso il consumatore comunica la sua scelta; nel caso in cui ha intenzione di recedere dal contratto non dovrà pagare alcuna penale.

Se recede dal contratto il consumatore ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di qualità inferiore previa restituzione della differenza del prezzo; in caso contrario, gli devono essere restituite le somme di denaro eventualmente già corrisposte entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione. Oltre a ciò, il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, a meno che il pacchetto non sia stato cancellato a causa del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti o a causa di forza maggiore.



Attenzione:

si deve in ogni caso trattare di modifiche significative di uno o più elementi del contratto!

Modifiche apportate dopo la partenza

Se dopo alla partenza una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore deve intervenire predisponendo adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio ed il consumatore non deve pagare costi aggiuntivi ma eventualmente ricevere un rimborso se tali prestazioni sono di qualità inferiore rispetto a quelle previste. Per esempio, se invece di soggiornare in un albergo a quattro stelle viene offerto un tre stelle, l'organizzatore dovrà restituire al consumatore la differenza d'importo che ne consegue.

Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non accetta le proposte ricevute per un giustificato motivo, l'organizzatore mette a disposizione un mezzo di trasporto per il ritorno e gli restituisce la differenza di prezzo tra il costo delle prestazioni previste e quelle già effettuate.

L'acconto e il recesso del consumatore

Il Codice del Turismo prevede che al momento della prenotazione non possa essere richiesto al consumatore il pagamento di un importo superiore al 25% del prezzo del pacchetto a titolo di **acconto**. Il saldo viene invece di solito versato 30 giorni prima della partenza. La cifra richiesta al momento della prenotazione dall'organizzatore è versata a titolo di caparra confirmatoria: si tratta di una somma di denaro che, al momento della conclusione del contratto, una parte dà all'altra allo scopo di rafforzare l'impegno di garantire l'adempimento. Infatti, in caso di inadempimento l'altra parte può recedere dal contratto, trattenendo la caparra, mentre, se inadempiente è la parte che la ha ricevuta, l'altra può recedere ed esigerne il doppio. Il Codice del Turismo specifica che questi effetti non si producono se il recesso dipende da fatto sopraggiunto non imputabile o sia giustificato dal grave inadempimento della controparte.

Come anticipato, in caso di **recesso** da parte del consumatore sono previste delle penali il cui importo viene di solito calcolato in percentuale rispetto al costo del pacchetto, percentuale che aumenta quanto più ci si avvicina alla data della partenza. Quando la disdetta avviene pochi giorni prima della partenza è probabile che si debba pagare comunque l'intero costo del viaggio e che non si perda pertanto solamente l'acconto già versato. È quindi importante valutare attentamente l'opportunità di stipulare un'apposita assicurazione che copra le eventuali penali di recesso.

Le assicurazioni dei viaggiatori

Annullamento

Insieme al pacchetto turistico è possibile stipulare un'**assicurazione di annullamento**, inclusa o meno nel prezzo (le polizze offerte assieme al viaggio hanno un costo relativamente basso, ma scarse sono anche le prestazioni offerte). Si tratta di una forma assicurativa puramente facoltativa che copre le spese di annullamento del viaggio da parte del consumatore nei casi espressamente previsti dalla polizza. È prevista di solito una franchigia a carico dell'assicurato. È importante leggere attentamente le condizioni contrattuali per verificare quali sono le cause che consentono al consumatore di recedere dal viaggio e quali condizioni devono essere rispettate per usufruire della copertura assicurativa.

I motivi che di solito consentono al consumatore di recedere dal contratto senza pagare le eventuali penali di recesso (delle quali si fa carico invece l'assicurazione) sono la morte, l'infortunio o la malattia improvvisa dell'assicurato, di un suo

parente stretto o di chi viaggia con lui. Sono invece escluse per esempio malattie croniche o già oggetto di cura nei mesi precedenti la stipulazione della polizza. Anche la gravidanza è solitamente esclusa in quanto non è ritenuta una malattia.

L'assicurazione viene di solito stipulata contemporaneamente alla prenotazione del viaggio; se viene sottoscritta in un momento successivo solitamente non devono essere trascorsi più di 8 giorni dalla prenotazione e devono intercorrere almeno 28 giorni tra la decorrenza dell'assicurazione e l'inizio del viaggio.

Stipulare un'assicurazione è pertanto consigliabile quando si prenota una vacanza con largo anticipo o quando il pacchetto turistico scelto è particolarmente costoso.

Bagaglio

Si tratta di un'assicurazione che copre i danni derivanti al bagaglio durante la vacanza. La somma assicurata varia da compagnia a compagnia, anche se difficilmente coprirà interamente il danno; ci sono inoltre condizioni di assicurazione molto rigide riguardo alle modalità di custodia del bagaglio: ad esempio il bagaglio non può essere lasciato in automobile o nel pullman durante la notte. La polizza copre il bagaglio e quanto indossato dal consumatore. È importante conservare ricevute o scontrini che possano documentare eventuali acquisti effettuati per esempio in caso di ritardata consegna del bagaglio.

Non è di solito coperta la perdita di denaro contante, assegni, libretti di risparmio o documenti. Sono esclusi anche i danni provocati dall'assicurato in modo colposo o doloso, ad esempio quando ci si dimentica qualcosa in giro o non la si custodisce con la cura dovuta. Non vi è rimborso neppure per danni dovuti a rottura, logoramento o deperimento del bene a causa di un imballaggio o di una chiusura impropri.

Infortunati e malattie

Si tratta di un'assicurazione contro le malattie e gli infortuni in viaggio, di solito proposta dalle agenzie di viaggio insieme al pacchetto turistico; è indispensabile se siete diretti in un Paese non europeo che non ha sottoscritto accordi con l'Italia in relazione all'assistenza sanitaria; nell'UE, in Svizzera, Islanda, Norvegia e Lichtenstein potete invece usare la TEAM – Tessera Europa di Assicurazione e Malattia che dà diritto alle cure sanitarie medicalmente necessarie. Senza assicurazione potreste infatti dover affrontare spese molto elevate anche solo per

un improvviso ricovero ospedaliero per un'appendicite o una frattura. Le spese derivanti da infortunio o malattia che sono di solito coperte da queste polizze sono: assistenza medica, trasporto ospedaliero, medicinali, interventi chirurgici, spese ospedaliere generali, prolungamento del soggiorno (se necessario), rimpatrio anticipato dell'assicurato, trasferta di andata e ritorno di un familiare. Generalmente sono esclusi i disturbi cronici e psichici, le malattie conseguenti all'uso di farmaci o alcolici, gli infortuni derivanti dalla pratica di sport pericolosi o infine sinistri dovuti a calamità naturali. Anche le spese derivanti da malattie recidivanti non sempre sono coperte, perché con il termine "malattia" le compagnie assicuratrici intendono generalmente solo un problema sanitario imprevisto.

Leggete quindi sempre attentamente il contenuto della polizza!

Se si verifica una delle ipotesi previste nelle condizioni contrattuali è importante contattare immediatamente la compagnia assicuratrice per iscritto (anche nei giorni festivi); generalmente infatti sono previsti tempi molto brevi per queste comunicazioni e l'eventuale invio della documentazione necessaria, scaduti i quali la compagnia può rifiutarsi di coprire il danno.

Inadempimenti contrattuali

Del mancato o inesatto adempimento di quanto previsto nel pacchetto turistico rispondono sia l'organizzatore del viaggio che l'intermediario, ognuno in base alle proprie responsabilità. Il Codice del Turismo specifica che la difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati costituiscono inesatto adempimento. La responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario è esclusa quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista, è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile o da un caso fortuito o di forza maggiore. Ogni professionista risponde dei danni arrecati relativamente alle attività di propria competenza (non si tratta pertanto di una responsabilità solidale). Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi è quindi responsabile l'organizzatore della vacanza. Il tour operator è responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc.), nei confronti dei quali sarà lui a doversi rivalere dopo avere risarcito il turista. L'agenzia viaggi è invece responsabile solo in quanto mandatario, cioè solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione ed informazione.

Così, ad esempio, l'agenzia risponderà di eventuali errori relativi alla prenotazione, mentre l'organizzatore risponderà se l'albergo dovesse risultare qualitati-

vamente diverso da quello indicato nel catalogo. Le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti per l'organizzatore, che risponde anche sotto questo profilo di ogni inadempimento e/o danno che ne consegue.

Gli inconvenienti più frequenti di cui si lamentano i consumatori riguardano solitamente le condizioni igieniche della struttura o la sua classificazione non corrispondente, veri e propri cantieri al posto del villaggio illustrato sul catalogo, intossicazioni alimentari, spostamenti degli orari di partenza e ritorno che riducono la vacanza a volte anche di due giorni. Facciamo qualche esempio: siete arrivati sul luogo della vacanza e scoprite che l'albergo è ancora in costruzione, non c'è traccia della bellissima spiaggia di sabbia bianca illustrata sul catalogo, la piscina olimpionica è poco più grande della vostra vasca da bagno, il ricco buffet consiste in pochi cibi per lo più assediati da mosche e altri insetti, i servizi e le escursioni turistiche non corrispondono alle aspettative... Sono questi e molti altri i motivi che possono trasformare la vostra vacanza da sogno in un incubo, da occasione di svago o riposo ad una notevole fonte di stress. E sono questi i casi in cui il consumatore può pretendere dal tour operator un risarcimento per mancato o inesatto adempimento dei suoi obblighi contrattuali (si veda *infra*, il paragrafo dedicato ai reclami e al danno da vacanza rovinata).



Attenzione:

quelle che il consumatore ritiene come inadempienze del tour operator non sono sempre tali: a volte sono fatti dovuti alle mancate o parziali informazioni richieste dal consumatore prima della partenza e all'errata valutazione del viaggio dovuta a delle aspettative non giustificate!

Bisogna inoltre ricordare che ogni viaggio richiede anche spirito di adattamento e che spesso il suo scopo è proprio quello di andare a conoscere nuove culture, usanze, abitudini alimentari e che non è possibile ritrovare in ogni luogo del mondo le condizioni alle quali si è abituati a casa propria. Pertanto anche le prestazioni fornite dai tour operator devono essere valutate alla luce delle circostanze presenti sul luogo che si è scelto di visitare.

Reclami

È innanzitutto importante che ogni contestazione da parte del consumatore sia fatta immediatamente (meglio se per iscritto) al rappresentante dell'organizzatore nel luogo di villeggiatura, in modo che gli sia data la possibilità di rimediare

finché è ancora possibile; il Codice del Turismo a questo proposito parla di “tempestiva presentazione di reclamo”. Se l’organizzatore non dovesse porre rimedio ad eventuali disservizi o nel caso in cui il turista ritenga che i rimedi apportati non siano stati sufficienti e soddisfacenti, il consumatore può inviare un reclamo scritto mediante raccomandata con avviso di ricevimento o di altri mezzi che garantiscono la prova dell’avvenuto ricevimento al tour operator o al venditore (a seconda delle loro responsabilità) **entro e non oltre 10 giorni lavorativi** dalla data di rientro nel luogo di partenza.

In questa prospettiva, sarà utile procurarsi elementi di prova sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti reperibili dopo il rientro, documenti). In caso contrario sarà poi difficile riuscire a documentare quanto affermato.

Per inviare un reclamo si possono utilizzare le lettere-tipo che abbiamo appositamente predisposto e che sono scaricabili gratuitamente al seguente link:
www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/index_i.aspx?PATH_ID=208.

Il danno da vacanza rovinata

Il principale motivo di reclamo al rientro da una vacanza che non ha rispecchiato le proprie aspettative, oltre ovviamente alla richiesta di un risarcimento per i disservizi riscontrati, è la fonte di stress che è derivata al consumatore, costretto a litigare con gli operatori sul luogo di villeggiatura, nel tentativo di trovare una soluzione ai problemi riscontrati. Al danno patrimoniale che spetta quindi al consumatore per le prestazioni non, o solo parzialmente, usufruite, per la non corrispondenza tra quanto promesso e quanto realmente riscontrato in vacanza o in generale per gli inadempimenti contrattuali dell’organizzatore, si affianca quindi il riconoscimento di un ulteriore danno, di tipo non patrimoniale, che intende risarcire il consumatore del disagio psico-fisico subito. Pertanto quando, a causa di un inadempimento contrattuale, il viaggio non è occasione di svago e relax per il consumatore che non ha potuto godere pienamente del riposo o del divertimento che si era programmato al momento dell’acquisto del pacchetto, gli si riconosce anche un danno cosiddetto da “vacanza rovinata” che lo dovrebbe risarcire del danno morale derivante dallo stress e dalla frustrazione delle sue legittime aspettative in ordine al godimento di un periodo di riposo e di intrattenimento. Il viaggio dovrebbe, infatti, essere per il consumatore occasione di svago e relax.

Fino all’entrata in vigore del Codice del Turismo questo tipo di danno non era previsto esplicitamente dalla legge in quanto tale ma era stato riconosciuto dalla giurisprudenza. Il nuovo art. 47 del Codice del Turismo si intitola proprio “danno

da vacanza rovinata” e prevede che nel caso in cui l’inadempimento o l’inesatta esecuzione delle prestazioni del pacchetto non sia di scarsa importanza, il turista può chiedere – oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto – un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed alla irripetibilità dell’occasione perduta. Questo danno si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo di partenza.

Responsabilità per danni alla persona o diversi da quelli alla persona

Il Codice del Turismo prevede anche una responsabilità dell’organizzatore del viaggio per danni alla persona e per danni diversi da quelli alla persona. Questa responsabilità è però esclusa se la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa imprevedibilmente o inevitabilmente da un terzo, da caso fortuito o da forza maggiore.

Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in 3 anni dalla data di rientro nel luogo di partenza; in 18 o 12 mesi se l’inadempimento riguarda una prestazione di trasporto compresa nel pacchetto.

Per i risarcimenti appena descritti l’organizzatore e l’intermediario devono essere coperti da un contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore dei turisti.

Formule particolari di pacchetto turistico

Sul mercato si trovano sempre più spesso offerte particolari di pacchetti turistici, come per esempio i viaggi *last minute*. A questo tipo di viaggio che ormai tutti conoscono si sono affiancate poi altre formule, tra cui i viaggi *last second* o con formula *roulette*. Tutte queste tipologie di viaggio consentono al consumatore un notevole risparmio rispetto al prezzo “normale”, ma fino all’ultimo momento il consumatore non conosce esattamente le condizioni di viaggio: per esempio nella formula *last second* il viaggiatore viene inserito in una lista d’attesa (*stand by*) e riceve la conferma del viaggio con i relativi dettagli solo pochi giorni o addirittura un solo giorno prima della partenza. Nella formula *roulette* invece la destinazione viene comunicata solo poche ore prima della partenza e a volte direttamente all’arrivo. In questo tipo di viaggi il consumatore accetta un maggiore rischio visto che non conosce esattamente le condizioni di viaggio. Il costo inferiore della vacanza è perciò da imputare anche alla minor tutela prevista per

il consumatore che, non avendo pattuito precise condizioni con l'organizzatore, non può poi lamentare la mancata corrispondenza tra quanto promesso e quanto effettivamente riscontrato in vacanza.

Problemi di sicurezza, attentati terroristici o calamità naturali

Ci sono dei casi particolari in cui il consumatore potrebbe voler recedere dal contratto di acquisto di un pacchetto turistico ad esempio per paura di intraprendere il viaggio: ci riferiamo a quelle situazioni legate ad eventi non dipendenti dall'organizzatore o dal venditore, né ovviamente dal consumatore, che non permettono a quest'ultimo di godere del viaggio prenotato. Sono i cosiddetti casi di forza maggiore, quali attentati terroristici, calamità naturali, problemi dal punto di vista della sicurezza ecc.

Quando si verifica una delle suddette ipotesi il consumatore ha la facoltà di recedere, pagando però la penale prevista: con l'acquisto del pacchetto turistico infatti il consumatore si impegna a pagare quanto prenotato ma non ovviamente a partire; l'organizzatore si impegna invece a fornire la vacanza così come indicato nel contratto. Pertanto se la prestazione non è divenuta impossibile da parte dell'organizzatore (ad es. albergo inagibile a seguito di un attentato terroristico) anche al consumatore è richiesta la sua controprestazione (pagamento del corrispettivo).

L'unica ipotesi in cui, nei casi di cui sopra, è possibile per il consumatore recedere senza pagare la penale, è quando c'è un avviso del Ministero degli Affari Esteri che sconsiglia esplicitamente ai cittadini italiani di recarsi nel luogo colpito dall'attentato piuttosto che dall'uragano. Solo quando vi sia tale avviso e solo nei termini previsti dall'avviso stesso (a volte per esempio l'avviso è valido solo per le partenze previste per i giorni immediatamente successivi all'attentato o alla calamità naturale, ma non vale per i consumatori in partenza una o due settimane dopo oppure si riferisce soltanto ad una zona specifica del Paese) il consumatore che recede da tale contratto non deve versare la penale e gli devono essere restituite eventuali somme già versate.

Per avere maggiori informazioni sul Paese che si intende visitare, anche sotto il profilo della sicurezza, è consigliabile consultare il sito del Ministero degli Affari Esteri "Viaggiare sicuri" www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it, dove si possono trovare tutte le informazioni aggiornate ed eventuali avvisi che sconsigliano la partenza per quei luoghi.



Attenzione:

se un consumatore italiano ha acquistato il pacchetto turistico da un tour operator estero bisogna fare riferimento a quanto previsto nel Paese dove ha sede l'organizzatore. Per fare un esempio: se il pacchetto è stato acquistato da un organizzatore austriaco è necessario verificare cosa prevede il competente Ministero in Austria in questi casi, mentre non ha alcun valore l'avviso del Ministero degli Affari Esteri italiano.

Il fondo di garanzia

Capita a volte che l'organizzatore di un pacchetto "tutto compreso" o l'intermediario siano insolventi o falliscano mentre i consumatori che hanno acquistato un pacchetto devono ancora partire o sono in viaggio. Gli sfortunati viaggiatori potrebbero pertanto perdere molti soldi o avere delle difficoltà per fare rientro a casa.

Per tutelare i consumatori in situazioni di questo tipo, nel 1999 è stato istituito un fondo nazionale di garanzia, attualmente presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il fondo è alimentato annualmente da una quota delle polizze di assicurazione obbligatorie di cui abbiamo parlato in precedenza e opera soltanto nei limiti delle risorse disponibili.

Il fondo concede una duplice tutela al consumatore: consente innanzitutto di ottenere il rimborso del prezzo già pagato in caso di insolvenza o fallimento del tour operator prima che il viaggio sia iniziato o di essere rimpatriato se ciò avviene durante un viaggio all'estero; in secondo luogo fornisce assistenza economica immediata in situazioni di emergenza per consentire al consumatore il rientro da Paesi extracomunitari. Nei casi di urgenza non è prevista alcuna formalità per ottenere l'intervento del fondo; negli altri casi è necessario invece presentare una richiesta di intervento del fondo entro il termine di prescrizione del diritto al rimborso.

Il fondo si attiva esclusivamente in riferimento a pacchetti turistici venduti con contratti stipulati in Italia da un'agenzia o da un venditore regolarmente autorizzati e non copre comunque i danni prodotti dall'inadempimento del tour operator o del venditore. Per essere più sicuri, prima di partire, bisognerebbe quindi verificare innanzitutto se il professionista è in possesso della prescritta licenza e anche che disponga di una copertura assicurativa nel caso in cui fallisca o sia insolvente.

Sul sito internet del Fondo nazionale di garanzia è possibile scaricare uno schema di istanza di ammissione al Fondo:

www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo_nazionale_garanzia.html.



Centro Europeo Consumatori
Ufficio di Bolzano
Via Brennero 3
39100 Bolzano
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Sede principale per l'Italia:
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Viale degli Ammiragli 91
00136 Roma – ITALIA
Tel. +39-06-44238090
Fax +39-06-44170285
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-netitalia.it



Ministero dello Sviluppo
Economico - DGAMTC

*cofinanziato
da*



Provincia Autonoma
di Bolzano