



## **Pacchetti turistici**



A cura del



Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio di Bolzano  
Via Brennero, 3  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Centro Europeo Consumatori – Ufficio centrale ECC-Net Italy  
Via G. M. Lancisi, 31  
00161 Roma – ITALIA  
Tel. 06 44238090 - 06 44290734  
Fax. 06 44118348  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-net.it](mailto:info@ecc-net.it)

Il Centro Europeo Consumatori Italia, appartenente alla Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, dalla Direzione Generale per la Salute e Tutela dei Consumatori della Commissione Europea, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono state raccolte ed elaborate con il massimo scrupolo. Tuttavia non possiamo garantire per la loro completezza e pertanto esse vanno considerate a titolo puramente indicativo e parziale. Si raccomanda di approfondire le informazioni presso i vari enti ed i soggetti competenti.

Situazione: dicembre 2007

## INDICE:

Premessa	4
Cos'è un pacchetto turistico	4
Organizzatore, venditore e consumatore di pacchetto turistico	5
La prenotazione	6
Il contratto di vendita di pacchetti turistici	7
Quali informazioni deve ricevere il consumatore	8
Raggiungimento del numero minimo di partecipanti	9
Cessione del contratto	9
Revisione del prezzo	10
Se il pacchetto viene modificato	10
I diritti del consumatore in caso di annullamento e recesso giustificato	11
L'acconto e il recesso del consumatore	11
L'assicurazione	12
a) Annullamento	12
b) Bagaglio	13
c) Infortuni e malattie	13
Se qualcosa va storto...	14
a) Inadempimenti contrattuali: chi ne risponde?	14
b) Reclami	15
c) Il danno da vacanza rovinata	16
Responsabilità per danni alla persona o diversi da quelli alla persona	16
Formule particolari di pacchetto turistico	17
Insicurezza, attentati terroristici o calamità naturali: cosa fare?	17
Il fondo di garanzia	18
Links utili	19



## Premessa

Le vacanze sono per molti il periodo più atteso dell'anno, sia per chi è in cerca di riposo che per chi invece aspetta questo momento per avere un po' di svago e divertimento. E 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 (anche se sono in aumento negli ultimi anni le prenotazioni effettuate via internet) che propone, in base alle esigenze manifestate dal cliente, una meta offrendo un pacchetto che di solito comprende trasporto e soggiorno (le tipologie di pacchetto turistico come vedremo più avanti possono però essere diverse da questa ed offrire anche altre combinazioni). Sono tante le aspettative di chi parte per un viaggio, pertanto è bene che il consumatore abbia tutte le informazioni sia per poter effettuare una scelta consapevole, 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.

Come cercare di evitare il più possibile eventuali imprevisti informandosi nella maniera adeguata? Come comportarsi nel caso in cui le cose non vadano per il verso giusto o come ve le eravate immaginate? L'obiettivo di questo opuscolo è proprio quello di offrire una piccola guida che raccolga le principali informazioni e alcuni consigli affinché il consumatore che acquista un pacchetto turistico sia consapevole della sua scelta e sappia anche affrontare nella maniera migliore gli eventuali problemi che dovessero sorgere prima o dopo l'inizio della sua vacanza.

Chi desidera saperne di più può consultare il sito del Centro Europeo dei Consumatori, che offre una sezione dedicata proprio al tema "pacchetti turistici":  
<http://www.euroconsumatori.org/16849v16937d24471.html>

## Cos'è un pacchetto turistico

Tra le materie regolate dal c.d. Codice del Consumo (d.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005) rientra anche la disciplina del pacchetto turistico (artt. 82-100). Si tratta di un viaggio, una vacanza o in un circuito tutto compreso che contenga almeno due dei seguenti elementi:

- trasporto
- alloggio
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (es. noleggio auto, escursioni etc.).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Mentre in passato il trasporto era un elemento essenziale del pacchetto turistico oggi non è più così. Esistono infatti sempre più forme di pacchetto turistico, nelle quali i servizi non accessori al trasporto o all'alloggio assumono valore sempre più rilevante.

Deve inoltre essere venduto, nel territorio nazionale, ad un prezzo forfetario e deve avere durata superiore alle 24 ore o comprendere almeno una notte.

**Attenzione:**

se il consumatore italiano acquista un pacchetto turistico da un venditore che ha la propria sede all'estero il Codice del Consumo non trova applicazione<sup>2</sup>. Lo stesso vale per il turista che, pur acquistando 2 prestazioni che caratterizzerebbero un pacchetto turistico, compie il viaggio in giornata. Il fatto invece che i diversi elementi del pacchetto siano fatturati separatamente non esclude l'applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo.



<sup>2</sup> La normativa italiana in materia di pacchetti turistici ha dato attuazione alla Direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"; lo stesso è avvenuto anche negli altri Paesi dell'Unione Europea ed in ogni Stato membro il consumatore, seppur con alcune differenze, è pertanto tutelato quando acquista un pacchetto turistico.

## Organizzatore, venditore e consumatore di pacchetto turistico

Per iniziare, vediamo quali sono i soggetti coinvolti nella vendita ovvero nell'acquisto di un pacchetto turistico: l'organizzatore (tour operator), il venditore (agenzia viaggi) ed il consumatore.

- Organizzatore del viaggio è chi realizza la combinazione di almeno due degli elementi necessari affinché si possa parlare di pacchetto turistico o si obbliga a procurare a terzi un pacchetto verso un corrispettivo forfetario. L'organizzatore può decidere di vendere pacchetti turistici direttamente oppure tramite un venditore.
- Venditore è chi vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici verso un corrispettivo forfetario.
- Consumatore di pacchetti turistici è invece chi acquista un pacchetto o è cessionario di un pacchetto, cioè è subentrato ad un altro consumatore che gli ha ceduto il viaggio.

## La prenotazione

Con la prenotazione di un pacchetto turistico il consumatore accetta la proposta dell'organizzatore e conclude già in questa fase un rapporto contrattuale.



**Attenzione!**

**Non serve una firma per concludere il contratto: è sufficiente aver effettuato la prenotazione anche telefonicamente o online.**

La prenotazione è quindi 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; per esempio l'espressione "complesso di recentissima costruzione" 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 pertanto 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.

Come anticipato nella premessa sono in aumento negli ultimi anni le **prenotazioni online**; in questo caso il consumatore deve prestare ancora maggiore attenzione: manca infatti l'assistenza dell'agenzia viaggi, soprattutto per quanto riguarda le informazioni sulla documentazione necessaria per recarsi nel Paese scelto come meta della propria vacanza.

È inoltre importante ricordare che, pur trattandosi di contratti conclusi a distanza (per i quali il Codice del Consumo prevede che per gli acquisti effettuati via telefono, internet etc. il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto o dal ricevimento della merce), per i contratti di vendita dei pacchetti turistici non è previsto il diritto di recesso. Una volta effettuata



la prenotazione il consumatore potrà quindi recedere solamente pagando le penali previste dal contratto!

## Il contratto di vendita di pacchetti turistici

Il Codice del Consumo prevede che il contratto di vendita di pacchetti turistici deve avere forma scritta ed essere redatto in termini chiari e precisi; una sua copia sottoscritta o timbrata dall'organizzatore o dal venditore deve essere consegnata al consumatore. Il contratto deve inoltre contenere i seguenti elementi:

- 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 venditore 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 viaggiatore;
- 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 e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;
- f) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia;
- g) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
- 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 consumatore 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 il venditore e il consumatore 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. Da qui l'importanza di leggere attentamente anche il contenuto del catalogo, comprese le condizioni contrattuali, e di conservarne una copia.

## Quali informazioni deve ricevere il consumatore


L'attuale normativa dà molta importanza alle informazioni che l'organizzatore o il venditore 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, sono previste ulteriori informazioni che l'organizzatore e il venditore devono fornire per iscritto al consumatore-viaggiatore: informazioni in materia di passaporto e visto, gli obblighi sanitari e le formalità per effettuare sia il viaggio che il soggiorno; inoltre devono essere indicati gli orari, le località di sosta intermedia e le coincidenze, le generalità ed i recapiti di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore e del venditore, o quello di questi ultimi da utilizzare in caso di difficoltà qualora non vi fossero rappresentati sul posto, ed infine informazioni riguardo l'eventuale sottoscrizione di un'assicurazione facoltativa 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.

Come anticipato, non sempre il contratto contiene tutte le informazioni prescritte; a volte viene pertanto 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 una serie di informazioni per il consumatore, in particolare la destinazione, il mezzo di trasporto utilizzato, l'alloggio, gli itinerari, le formalità amministrative (visti, passaporti, obblighi sanitari etc.), l'importo del viaggio, termini e modalità per recedere. Si tratta di solito di un *depliant* o del catalogo, che, come evidenziato già nel precedente paragrafo, è importante conservare perché, dando luogo a veri e propri obblighi contrattuali, vincola l'organizzatore e può essere utilizzato per dimostrare la non corrispondenza tra le informazioni in esso contenute e quanto realmente riscontrato dal consumatore.

Anche se non viene messo a disposizione l'opuscolo, l'organizzatore e il venditore devono fornire in ogni caso queste informazioni al consumatore.

## Raggiungimento del 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<sup>3</sup>. In questo caso ha l'obbligo di restituire al consumatore le eventuali somme da questo già versate per l'acquisto del pacchetto turistico.

<sup>3</sup> Si veda paragrafo dedicato al contratto di vendita di pacchetti turistici – lettera l.

## 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. Può quindi comunicare all'organizzatore o al venditore le generalità della persona che vi sostituirà nel viaggio; la persona indicata dovrà essere in possesso di tutti i requisiti necessari per usufruire del pacchetto turistico. Se pertanto 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 però:**

**la cessione del contratto è possibile solo entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza!! La cessione del contratto a terzi potrebbe inoltre essere soggetta ad alcune spese<sup>4</sup> - informatevi dunque in anticipo anche a proposito di questi costi!**



<sup>4</sup> Si veda paragrafo dedicato al contratto di vendita di pacchetti turistici – lettera n.

## 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). Di solito si tratta di aumenti dovuti a variazioni di costo del carburante, dei trasporti, delle tasse aeroportuali o ancora del tasso di cambio.

**È un vostro diritto chiedere all'organizzatore di documentare le presunte variazioni!**

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<sup>5</sup>) né nei 20 giorni che precedono la partenza.

<sup>5</sup> Si veda paragrafo dedicato ai diritti del consumatore in caso di annullamento o recesso giustificato.

## Se il pacchetto viene modificato

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 dall'organizzatore o dal venditore **prima della partenza:**

Il consumatore deve essere informato per iscritto sul tipo di modifica e sulla conseguente variazione di prezzo. Entro 2 giorni da quando ha ricevuto questo avviso il consumatore può comunicare la sua intenzione di recedere dal contratto ed in questo caso non dovrà pagare alcuna penale. Se la comunicazione non avviene per iscritto il consumatore non è invece soggetto ad alcun limite temporale per comunicare la propria scelta.

Se recede dal contratto il consumatore ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento del 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 (si veda anche paragrafo dedicato a "I diritti del consumatore in caso di annullamento o recesso giustificato").



**Attenzione!**

**Si deve in ogni caso trattare di modifiche significative di uno o più elementi del contratto.**

Modifiche apportate **dopo la partenza:**

In questo caso l'organizzatore deve intervenire proponendo adeguate soluzioni alternative ed il consumatore non deve pagare costi aggiuntivi ma eventualmente ricevere un rimborso se tali prestazioni sono di qualità inferiore rispetto a quelle previste

inizialmente. Per esempio, se invece che 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 in grado di offrire alcuna alternativa o se il consumatore non accetta le proposte ricevute<sup>6</sup>, quest'ultimo ha il diritto di rientrare nel luogo di partenza e di ricevere il rimborso delle prestazioni non ottenute.

<sup>6</sup> Attenzione però perché il consumatore può rifiutare di accettare la proposta alternativa offerta dall'organizzatore solo se vi è un giustificato motivo.

## I diritti del consumatore in caso di annullamento o recesso giustificato

Se l'annullamento del pacchetto prima della partenza non dipende da colpa del consumatore, quest'ultimo ha diritto ad un pacchetto della stessa qualità o di qualità superiore senza dover pagare alcun supplemento del prezzo. Se il pacchetto che gli viene offerto è invece di qualità inferiore l'organizzatore, o il venditore, deve restituire al consumatore la differenza di prezzo. Quando non è offerta nessuna alternativa o, se l'alternativa non viene accettata, il consumatore ha diritto al rimborso di quanto già pagato entro 7 giorni lavorativi dalla cancellazione del viaggio.

Si tratta dello stesso tipo di tutela previsto nel caso di recesso del consumatore a causa della modifica del prezzo in misura superiore al 10% o a causa della modifica di alcune condizioni contrattuali significative da parte dell'organizzatore.


## L'acconto e il recesso del consumatore

Il Codice del Consumo 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; non sempre però è così: ci sono infatti tour operator che chiedono il pagamento del saldo solo pochi giorni prima della partenza ed alcuni addirittura, anche se di rado, al ritorno dal viaggio.

La cifra richiesta al momento della prenotazione dall'organizzatore, a meno che non sia indicata come tale, non è però una caparra né confirmatoria né penitenziale<sup>7</sup> ma solo un anticipo dell'importo dovuto; pertanto, se do-

<sup>7</sup> **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.

**Caparra penitenziale:** si tratta di una somma di denaro prestabilita a indennizzo dell'eventuale recesso dal contratto. In questo modo le parti hanno già stabilito che o l'uno o l'altro possono recedere dal contratto pagando appunto una penitenza. Con questa formula viene preventivamente esclusa la possibilità di richiedere un ulteriore risarcimento del danno.



vesse essere necessario disdire la prenotazione effettuata, non è detto che il consumatore perda soltanto questo importo. In caso di recesso da parte del consumatore 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 paragrafo seguente dedicato all'assicurazione).

## L'assicurazione

### a) Annullamento

Insieme al pacchetto turistico è possibile stipulare un'assicurazione di annullamento, inclusa o meno nel prezzo<sup>8</sup>. 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 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 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.

<sup>8</sup> Attenzione alle assicurazioni offerte insieme al viaggio: il loro costo è relativamente basso, ma scarse sono anche le prestazioni offerte.



#### Attenzione!

Se non avete stipulato un'assicurazione di annullamento e non vi è possibile cedere il pacchetto ad un'altra persona i costi del vostro recesso possono essere anche molto elevati; infatti, a prescindere dalla legittimità o meno dei motivi che vi obbligano a non partire, la penale prevista può arrivare anche fino al 100% del costo complessivo del viaggio. Più si avvicina la data della partenza e più rischiate quindi di dover pagare! Stipulare un'assicurazione è pertanto di solito consigliabile quando si prenota una vacanza con largo anticipo o quando il pacchetto turistico scelto è particolarmente costoso.

## b) 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.

## c) Infortuni 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<sup>9</sup> che non ha sottoscritto accordi con l'Italia in relazione all'assistenza sanitaria. 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 le seguenti: 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.

<sup>9</sup> In Europa potete invece utilizzare la Tessera Europea di Assicurazione e Malattia (TEAM) che dà diritto alle cure sanitarie medicalmente necessarie. In caso di bisogno ci si può quindi rivolgere direttamente ai prestatori di cura della località nella quale ci si trova. Per maggiori informazioni sulla TEAM ed in generale sulle spese sanitarie all'estero potete consultare:  
<http://www.euroconsumatori.org/16849v24472d17613.html>

### Attenzione:

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.

## Se qualcosa va storto...

### a) Inadempimenti contrattuali: chi ne risponde?

Del mancato o inesatto adempimento di quanto previsto nel pacchetto turistico rispondono sia l'organizzatore del viaggio che il venditore, ognuno in base alle proprie responsabilità. Quest'ultima è esclusa solo se dimostrano che la prestazione è divenuta impossibile per cause a loro non imputabili.

Ogni professionista risponde dei danni arrecati relativamente alle attività di propria competenza (non si tratta pertanto di una responsabilità solidale<sup>10</sup>). 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, etc.), 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 qualitativamente 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<sup>11</sup>.

Gli inconvenienti più frequenti riguardano 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 paragrafo dedicato ai reclami e al danno da vacanza rovinata).

<sup>10</sup> La responsabilità è solidale quando più soggetti sono chiamati a rispondere, per una violazione o comunque per un'obbligazione, in posizione di parità: il diritto può essere fatto valere in questo caso nei confronti di uno solo degli obbligati a propria scelta; colui che adempie acquisisce poi un diritto di regresso nei confronti degli altri coobbligati.

<sup>11</sup> A differenza di altri Paesi comunitari, come per esempio quelli di lingua tedesca, non esiste in Italia alcuna tabella di riferimento che consenta di collegare ad un preciso disservizio una determinata riduzione del prezzo. In Germania per la valutazione del danno si utilizza invece per esempio la c.d. "Tabella di Francoforte", che assegna ad ogni inadempimento contrattuale una percentuale di riduzione sul prezzo totale del pacchetto.



### Attenzione però

perché 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.



### b) 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.

Se l'organizzatore non dovesse porre rimedio ad eventuali disservizi o nel caso in cui ritenga che i rimedi apportati non siano stati sufficienti e soddisfacenti, il consumatore può inviare un reclamo scritto (raccomandata a.r.) 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.

Spesso purtroppo il reclamo inviato dal consumatore, o da un'associazione dei consumatori che lo rappresenta, non è sufficiente ed ogni richiesta di risarcimento viene negata dall'organizzatore, anche per la difficoltà di provare il disagio subito.

Un'altra strada percorribile è pertanto quella della risoluzione stragiudiziale delle controversie attraverso il ricorso alle **commissioni arbitrali o conciliative delle Camere di Commercio**<sup>12</sup>. Queste ultime sono state introdotte con lo scopo di rendere maggiormente accessibile l'esercizio dei diritti da parte dei consumatori, che spesso in questo settore sono invece indotti a rinunciare a causa del valore di solito abbastanza modesto della controversia. La maggior parte dei reclami in questo settore si risolve infatti, positivamente o in un nulla di fatto, già a livello stragiudiziale, con la richiesta del consumatore, di un'associazione dei consumatori che lo rappresenta o attraverso

<sup>12</sup> L'art. 4 della Legge n. 135 del 29 marzo 2001 "Riforma della legislazione nazionale del turismo" stabilisce che "Le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, singolarmente o in forma associata ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580, costituiscono le commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici. È fatta salva la facoltà degli utenti, in caso di conciliazione per la risoluzione di controversie con le imprese turistiche, di avvalersi delle associazioni dei consumatori."



la conciliazione. Difficilmente il consumatore decide invece di avviare un'azione legale, vista la lentezza e l'incertezza del processo civile, sia per quanto riguarda il risultato che per l'adeguatezza del risarcimento.

Per inviare un reclamo si può utilizzare la lettera tipo indicata nei links utili.

### **c) 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 disagi subiti, 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.

Il viaggio dovrebbe infatti consentire all'individuo di "staccarsi dallo stress della vita quotidiana, migliorando le sue potenzialità psico-fisiche e anche la qualità della sua vita"<sup>13</sup>. 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".

<sup>13</sup> Giudice di Pace di Siracusa 26 marzo 1999.

Questo danno consiste infatti in un pregiudizio che deriva dal minor godimento, dal disagio, dal fastidio o dallo stress che il turista subisce quando l'organizzatore, il venditore o il fornitore di uno dei singoli servizi sono inadempienti.

I giudici italiani riconoscono ormai che il consumatore ha diritto ad ottenere il risarcimento di questo danno e ritengono, anche se si tratta di un danno che non può essere provato e valutato nel suo preciso ammontare, che possa essere liquidato dai giudici con una valutazione equitativa. A volte i giudici hanno riconosciuto addirittura rimborsi pari all'intero importo del pacchetto quando il disservizio ha pregiudicato tutto il godimento della vacanza.

## **Responsabilità per danni alla persona o diversi da quelli alla persona**

Il Codice del Consumo 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.



## 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 determinati disservizi o la mancata corrispondenza tra quanto promesso e quanto effettivamente riscontrato in vacanza.

## Insicurezza, attentati terroristici o calamità naturali: cosa fare?

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 etc.

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 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) 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" <http://www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it/>, dove si possono trovare tutte le informazioni aggiornate ed eventualmente gli 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" sia insolvente o fallisca 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 il Ministero dello Sviluppo Economico.

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 riportato al luogo di partenza se ciò avviene durante il viaggio; in secondo luogo fornisce assistenza economica 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 3 mesi dalla conclusione del viaggio<sup>14</sup>.

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.

<sup>14</sup> Le richieste vanno presentate al seguente indirizzo:

Ministero dello Sviluppo Economico  
– Direzione Generale per il Turismo –  
Ufficio C1 "Tutela del turista"  
Via della Ferratella in Laterano 51  
00184 Roma – tel. 06-7732336.

## Links utili

Informazioni utili sul Paese da visitare (documenti, sanità, sicurezza, viabilità etc.)  
<http://www.viaggiareassicuri.mae.aci.it/>

Ministero dello Sviluppo Economico - Tutela del turista  
[http://www.minindustria.it/organigramma/index.php?sezione=organigramma&tema\\_dir=tema2&nodo=197](http://www.minindustria.it/organigramma/index.php?sezione=organigramma&tema_dir=tema2&nodo=197)

Ente Nazionale dell'Aviazione Civile  
<http://www.enac-italia.it/>

Codice del Consumo D. Lgs. n. 206/2005 (artt. 82-100)  
<http://www.parlamento.it/leggi/deleghe/05206dl.htm>

Direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"  
[http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&numdoc=31990L0314&model=guichett&lg=it](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&numdoc=31990L0314&model=guichett&lg=it)

ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo  
<http://www.enit.it/default.asp?Lang=IT>

Informazioni utili sui pacchetti turistici  
<http://www.euroconsumatori.org/16849v16937d24471.html>

Lettere tipo per viaggi tutto compreso  
[http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index\\_i.aspx?PATH\\_ID=589](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index_i.aspx?PATH_ID=589)



Centro Europeo Consumatori Italia  
Ufficio di Bolzano  
Via Brennero, 3  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Centro Europeo Consumatori  
Ufficio centrale ECC-Net Italy  
Via G. M. Lancisi, 31  
00161 Roma – ITALIA  
Tel. 06 44238090 - 06 44290734  
Fax. 06 44118348  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-net.it](mailto:info@ecc-net.it)



Ministero dello Sviluppo  
Economico - DGAMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano