



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Comunicato Stampa 11 luglio 2011

ESTATE 2011: GLI INCONVENIENTI SONO SEMPRE IN AGGUATO, ECCO COSA FARE PER TUTELARSI

Purtroppo gli italiani che si apprestano a partire per le vacanze sono sempre meno, quest'anno si attesteranno al di sotto della soglia del 40%, precisamente il 38,5%.

Nonostante la diminuzione dei flussi turistici, rimangono comunque sempre in agguato i tranelli e le insidie. Ecco, quindi, alcuni consigli di Federconsumatori ed Adusbef, Movimento Consumatore da portare con sé prima di partire per evitare brutte sorprese:

Prima di partire:

- al momento della scelta del viaggio, se vi rivolgete ad una agenzia, pretendete sempre che vi siano consegnati i **dépliant e gli opuscoli illustrativi**: si tratta di un obbligo che spetta per legge al venditore del pacchetto o del servizio turistico e, nel primo caso, il Decreto Legislativo 79/2011 (Codice del Turismo) prevede anche le indicazioni che l'opuscolo deve fornire in modo chiaro e preciso: il prezzo, i mezzi di trasporto, la classificazione degli hotel, ecc.;
- chi compra un pacchetto turistico tutto compreso deve ricevere **copia del contratto** con una descrizione precisa del pacchetto stesso in tutti i suoi elementi;
- il **prezzo globale può essere modificato**, purché almeno 20 giorni prima della partenza, soltanto se il contratto ne prevede la possibilità e l'aumento è dovuto ad un rincaro nel costo dei trasporti, nelle tasse di imbarco e sbarco o nell'oscillazione dei cambi (naturalmente quest'ultimo rischio non esiste più per i viaggi nell'area EURO). Se l'aumento supera il 10% il turista può comunque rinunciare al viaggio, ottenendo la restituzione di quanto versato, oppure fruire di un diverso pacchetto con conguaglio della differenza se esso è di minor valore;
- **qualsiasi modifica** che l'organizzatore dovesse essere costretto ad apportare **va comunicata per iscritto al consumatore** che, entro due giorni, può recedere dal contratto se la modifica è significativa al punto da rendere non più interessante il pacchetto;

Durante il viaggio:

- in caso di **qualsiasi danno** che il turista dovesse subire, il tour operator deve risarcirlo anche se questo è stato provocato da uno dei suoi fornitori (per esempio la compagnia aerea o l'albergatore), eccetto solo i casi di colpa del consumatore o di cause di forza maggiore;
- per avere diritto ad un risarcimento per eventuali **disservizi subiti durante la vacanza**, occorre inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno, rispettando il termine tassativo di dieci giorni lavorativi dalla data del rientro, indirizzandola al Tour Operator, organizzatore del viaggio, e all'agenzia presso cui il viaggio è stato acquistato;
- in caso di **vacanza rovinata** da inconvenienti o inadempienze, dal 2002, la Corte di Giustizia, con una sentenza, ha riconosciuto la possibilità del **danno dovuto allo stress ed ai disagi** sopportati in un periodo che dovrebbe invece essere dedicato allo svago ed riconosciuto seppure in forza limitata anche dall'art. 47 del nuovo codice del turismo.
- chi si reca in albergo deve sapere che l'albergatore è obbligato a ricevere il **denaro** che il

ADUSBEF: Via Farini, 62 - 00185 ROMA Tel: 06.4818632/3 - e-mail: info@adusbef.it

FEDERCONSUMATORI: Via Palestro, 11 - 00185 Roma - Tel.: 06.42020759 - e-mail: federconsumatori@federconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI: via Piemonte, 39/A - 00187 Roma - Tel: 06.4880053 - e-mail: info@movimentoconsumatori.it



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

cliente voglia lasciare **in cassaforte**: in ogni caso, il titolare dell'albergo risponde dei **furti** che il cliente subisce, senza alcun limite nel caso in cui i beni o il denaro sottratti gli siano stati consegnati o la perdita sia imputabile ad esso od ai suoi dipendenti, mentre il risarcimento non potrà superare una somma pari a 100 volte il valore della camera se gli oggetti sottratti o distrutti non sono stati consegnati ma lasciati in stanza;

In aereo:

- chi utilizza l'aereo deve tenere presente che, in caso di troppe prenotazioni che costringano qualcuno a non partire (**overbooking**), questi ha in ogni caso diritto ad un risarcimento di 250, 400 o 600 EURO a seconda della lunghezza del percorso. Inoltre il passeggero ha diritto a ricevere vitto e alloggio dalla compagnia per il tempo di attesa prima di ripartire immediatamente o in altra data per lui opportuna o, in alternativa, il passeggero può ottenere il rimborso della parte di percorso non goduta per partire con altra compagnia.
- Le stesse forme di assistenza sono previste per la **cancellazione del volo**: la compensazione pecuniaria sopra descritta, tuttavia, non è dovuta se l'annullamento dipende da forza maggiore o se è stata comunicata al passeggero entro determinati termini ovvero qualora sia stato offerto un volo alternativo entro tempi prestabiliti. Nei casi di ritardo è dovuta l'assistenza in aeroporto ed il pernottamento in albergo quando è previsto l'imbarco su un volo alternativo. Infine, dopo cinque ore di **ritardo** vi è la possibilità di scegliere tra la restituzione del prezzo pieno del biglietto o l'imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data scelta dal passeggero. Quando il ritardo a seconda della distanza delle tratte aeree secondo le recenti sentenze della Corte di Giustizia Europea del 19/11/2009 i passeggeri possono reclamare una compensazione pecuniaria salvo che il vettore dimostri che il ritardo è avvenuto per una circostanza eccezionale non dipendente dal vettore stesso.
- Qualora si verifichi uno di questi disservizi, il passeggero può mandare una **raccomandata a/r al vettore aereo** il prima possibile, descrivendo i disagi subiti, allegando **copia degli scontrini attestanti eventuali maggiori spese sostenute** e chiedendo un risarcimento secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Per quanto riguarda i **danni ai bagagli**, il **ritardo nella consegna**, o lo **smarrimento**, deve essere fatta immediata denuncia all'ufficio "Lost & Found". L'invio della raccomandata a/r, nel caso di distruzione e danneggiamento deve avvenire entro sette giorni. Quando invece la consegna è avvenuta in ritardo, tale documento deve essere spedito entro 21 giorni dalla messa a disposizione del bagaglio al passeggero. Se entro 21 giorni la valigia non viene riconsegnata, è considerata ufficialmente smarrita ed è necessario mandare una raccomandata alla Compagnia aerea indicando l'elenco delle cose contenute, la copia del biglietto aereo, del talloncino del bagaglio, del PIR e degli scontrini di eventuali spese effettuate.

Per qualsiasi informazione e per ricevere l'assistenza necessaria, ci si può rivolgere ai nostri sportelli, presenti su tutto il territorio nazionale, ed al Servizio SOS TURISTA - Sportello Nazionale di Tutela Diritti del Turista con sede a Modena in Via Canaletto 100, al numero 0592033430, e-mail: info@sosvacanze.it .

ADUSBEF: Via Farini, 62 - 00185 ROMA Tel: 06.4818632/3 - e-mail: info@adusbef.it

FEDERCONSUMATORI: Via Palestro, 11 - 00185 Roma - Tel.: 06.42020759 - e-mail: federconsumatori@federconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI: via Piemonte, 39/A - 00187 Roma - Tel: 06.4880053 - e-mail: info@movimentoconsumatori.it