

Viaggi "tutto compreso"

Avv. Andrea De Amicis

Può capitare che le attese e le aspettative per la tanto sospirata vacanza siano in parte o del tutto disattese. La normativa di riferimento è contenuta nel Codice del Consumo articoli da 82 a 100. E' definito pacchetto turistico (viaggio "tutto compreso") una vacanza di almeno 24 ore ovvero che comprende almeno una notte e che prevede la combinazione di almeno due dei seguenti elementi: trasporto; alloggio; servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che



costituiscono parte significativa del pacchetto turistico. Vediamo passo passo come difenderci. L'agenzia di viaggi all'atto della prenotazione non può richiedere una caparra superiore al 25% del prezzo complessivo del pacchetto turistico.

Il contratto di viaggio deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi e deve esserne rilasciata una copia al consumatore. Leggere attentamente l'opuscolo informativo e conservarlo; infatti tutte le informazioni in esso contenute vincolano l'organizzatore del viaggio. Il viaggiatore può sostituire a sé un terzo comunicandolo per iscritto all'organizzatore o al venditore, non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza. In caso di impossibilità sopravvenuta ad usufruire del viaggio per una causa non imputabile al consumatore la giurisprudenza riconosce comunque il diritto alla restituzione del prezzo di acquisto del viaggio. L'agenzia deve fornire per iscritto al consumatore le informazioni in materia di passaporti, visti e obblighi sanitari necessari. La revisione al rialzo del prezzo del pacchetto deve avvenire entro 20 giorni dalla partenza e non può essere superiore al 10% ed è consentita solo se espressamente prevista nel contratto. L'organizzatore o il venditore possono modificare il viaggio sempre con avviso in forma scritta al consumatore il quale può recedere, senza pagamento di penali e ottenere la restituzione di quanto versato; oppure usufruire di un altro pacchetto di qualità equivalente salvo in ogni caso al diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno. In caso di disservizi durante il viaggio l'organizzatore deve predisporre adeguate soluzioni alternative senza oneri a carico del consumatore, se non possibile alcuna soluzione l'organizzatore deve mettere a disposizione un mezzo di trasporto per il rientro e deve rimborsare la differenza tra le prestazioni previste e quelle effettuate. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto o di difformità deve essere contestata sul posto al responsabile dell'organizzazione per consentirgli di porvi rimedio; nel caso in cui i disservizi o le difformità non siano stati eliminati o abbiano provocato un danno è necessario che al rientro, entro 10 giorni lavorativi, il consumatore sporga reclamo scritto a mezzo di raccomandata AR per richiedere il risarcimento del danno subito. A tal fine è di fondamentale

importanza poter provare il danno subito mediante l'utilizzo di fotografie, filmati, testimonianze di persone conosciute in vacanza (farsi lasciare tutti i recapiti) e appunti dettagliati sulle circostanze di tempo e di luogo nonché sulle persone contattate in loco per contestare i disservizi.

Un capitolo a parte merita lo smarrimento del bagaglio che, nell'ambito di un viaggio "tutto compreso", rende responsabile l'organizzatore anche per i danni cagionati dai terzi di cui si

avvale, tra cui il vettore aereo. Il consumatore potrà richiedere non soltanto il danno patrimoniale subito a seguito dello smarrimento (sia il costo dei beni contenuti nella valigia che le spese non preventivate sostenute per acquistare beni di prima necessità, capi di abbigliamento di ricambio o altro), ma anche il danno c.d. da vacanza rovinata. E' ormai riconosciuto dalla giurisprudenza il danno morale da "vacanza rovinata", assimilabile al danno biologico, che consistente nel minor godimento della vacanza a causa dei disagi sopportati dal consumatore in conseguenza dell'inadempimento del tour operator.

Nel caso di smarrimento del bagaglio il danno da vacanza rovinata si individua nel disagio e nello stress per aver dovuto cominciare (qualora il bagaglio venga consegnato in ritardo) o trascorrere (smarrimento) la vacanza senza i propri effetti personali. E' importante ricordare che il diritto al risarcimento del danno patrimoniale si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore; quello al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni. Se il venditore o l'organizzatore risultano insolventi o falliti è istituito un fondo di garanzia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri che prevede il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché fornisce una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze.

PANE SFIZIO & SURGELATI

pane, salumi,
formaggi,
surgelati...
e molto altro
ancora



via Raoul Chiodelli, 32/34 ☎ 06. 22185238

AUTOSCUOLA

Conseguimento Patenti A- B- C - D - E - K

Rinnovo - Duplicato -

Conversione - Certificati

Via Raoul Chiodelli, 72 -74

☎ 06. 22 18 52 64

