

1 ASSICURAZIONI AUTO:
ISTRUZIONI PER L'USO

2 LA CASA E IL CONSUMATORE

3 VADEMECUM DEL
TURISTA CONSAPEVOLE

4 TELEFONIA
E TELECOMUNICAZIONI

5 LA TUTELA DEL RISPARMIO
E IL CREDITO AL CONSUMO

6 TRUFFE E RAGGIRI:
COME DIFENDERSI

7 LA GARANZIA DEI BENI DI CONSUMO

8 MULTITUTILITY:
SERVIZI OFFERTI E DIRITTO DI SCELTA



S.O.S.
truffa
/&c.



Numero Verde

800 631 316

Progetto Consumatori Informa - Sportello SOS Truffa & C.
Telefax 059 2559371 - info@sostruffa.it
Federconsumatori - via Mar Ionio, 23 - 41122 Modena



FEDERCONSUMATORI
ASSOCIAZIONE PROVINCIALE DI CONSUMATORI E UTENTI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

**TURISTA
CONSAPEVOLE**

3

**VADEMECUM
DEL TURISTA
CONSAPEVOLE**

Materiale informativo per i cittadini-consumatori
nell'ambito del progetto Consumatori Informa



Comune di Modena



Provincia di Modena



dai Comuni del Distretto
di Castelfranco Emilia.



Il turismo oggi

La vendita di "pacchetti tutto compreso"

- 1 Il diritto all'informazione
- 2 Le modifiche al contratto
- 3 La responsabilità e il risarcimento del danno
- 4 Assicurazioni e fondo di garanzia

L'albergo

- 1 Diritti e doveri del cliente
- 2 La responsabilità per danni e sottrazione delle cose portate in albergo
- 3 La partenza anticipata del cliente

L'agriturismo

Appartamenti ammobiliati per uso turistico (case in affitto)

Affittacamere

Bed & Breakfast

Il campeggio

Stabilimenti balneari

Bar e ristoranti

Il trasporto aereo

- 1 Ritardo del volo
- 2 Danneggiamento, smarrimento e ritardo del bagaglio
- 3 Overbooking (eccesso di prenotazioni) e cancellazione del volo
- 4 La black list dei vettori comunitari
- 5 La normativa del codice della navigazione
- 6 La trasparenza nei prezzi dei biglietti

Il trasporto marittimo

Le attività del tempo libero

- 1 Guide e accompagnatori
- 2 L'attività sportiva

A chi rivolgersi per informazioni o in caso di problemi

Indirizzi Utili

Gruppo di redazione:

Simona Baldaccini, Renza Barani, Fabio Benatti,
Renata Frammartino, Domenico Genovese, Francesca
Salvaggio, Simone Scagliarini, Elisa Venturi Bartolini

IL TURISMO OGGI

Oggi sempre più il turismo e, in generale, la possibilità di viaggiare, è diventata una realtà per tutti e non soltanto per i pochi che possono permettersi di spendere somme esorbitanti, tanto che anche in contesti di crisi cambia il modo di viaggiare ma non diminuisce il numero dei viaggiatori. Da fenomeno elitario il turismo si è trasformato in fenomeno di massa, facendo crescere vertiginosamente le strutture e le esigenze, sempre più complesse, del settore nonché di quelli più strettamente legati, primo tra tutti il settore dei trasporti. Si pensi al riguardo ai prezzi dei biglietti aerei, che possono oggi essere concorrenziali, quanto meno se paragonati ai vantaggi del trasporto aereo, rispetto a quelli di altri mezzi di assai minore confort. In questo senso un ruolo importante, sia pure non esente da risvolti negativi, hanno avuto la diffusione dei viaggi *last minute* e, per il trasporto aereo, dei voli *low cost*, fenomeni che sicuramente hanno reso più concorrenziale il mercato, senza trascurare il ruolo di internet, che consente al turista, e specie alle giovani generazioni che hanno magari più familiarità con le lingue, di informarsi in completa autonomia e di raggiungere da soli servizi prima inaccessibili al viaggiatore fai da te.

Come sempre accade, in settori in grande crescita, cresce in proporzione anche il rischio per il consumatore di incappare in imprenditori che, desiderosi di approfittare di facili guadagni, non si pongono scrupoli di sorta, noncuranti della soddisfazione del cliente ed anzi pensando il modo migliore per aggirarlo.

Di seguito vogliamo richiamare i punti fondamentali della disciplina legislativa e giurisprudenziale del settore, fornendo un primo - speriamo valido - ausilio per la tutela dei propri diritti.

**LA VENDITA DI
"PACCHETTI TUTTO COMPRESO"**

Con il decreto legislativo n° 111/95, anche l'Italia ha recepito la direttiva comunitaria 90/314/CEE finalizzata a garantire a tutti i cittadini degli Stati membri idonei diritti in caso di acquisto di pacchetti tutto compreso (o viaggi organizzati, che dir si voglia). Si tratta di un modo di viaggiare che ha permesso lo sviluppo di un turismo di massa, consentendo, mediante

la combinazione prefissata di più servizi, di realizzare a basso costo tour in ogni località e per tutte le esigenze, assicurando anche a chi fosse privo di grandi mezzi economici la possibilità di fruire dei viaggi desiderati in Paesi anche non immediatamente accessibili. Questa normativa è poi successivamente confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n. 206 del 2005), che ha abrogato il vecchio decreto legislativo del 1995 riproducendone sostanzialmente il contenuto, sia pure con poche ma talora significative modifiche, negli articoli 82 e seguenti, cui nel seguito faremo, come ovvio, esclusivo riferimento.

Punto di partenza fondamentale è la definizione legislativa di viaggio organizzato "turto compreso" (o pacchetto turistico), intendendosi con tale terminologia la prefissata combinazione di un insieme di servizi che le agenzie turistiche offrono a prezzo forfettario comprendente almeno due dei seguenti elementi:

  trasporto

  alloggio

  altri servizi turistici che non sono accessori né al trasporto né all'alloggio, ma che rappresentano una parte significativa del prezzo (per esempio *fly & drive*, oppure alloggio in albergo ed escursioni guidate, ecc.).

Tale combinazione deve essere venduta ad un prezzo globale, anche se con voci fatturate distintamente, e la prestazione deve superare le 24 ore o includere una notte. La tutela per il turista, nel testo del 1995, operava solo, però, a condizione che egli si fosse rivolto ad un intermediario autorizzato; dal 2005, invece, non è più così, poiché si è ritenuto che se il consumatore viene "truffato" da un operatore abusivo non debba poi anche subire la beffa di non essere tutelato. Per questo motivo, oggi il consumatore è protetto anche nell'ipotesi che acquisti da chi non era autorizzato e questi, oltre a subire le sanzioni amministrative previste dalle leggi regionali, dovrà rispondere anche civilmente a pieno titolo del viaggio organizzato. Resta il fatto che, a tutela del viaggiatore, è sempre buona norma, almeno in caso di dubbio, verificare sempre preventivamente che l'operatore sia autorizzato, anche a garanzia di professionalità e di solvibilità in caso di richieste di risarcimento. Ricorrendo le condizioni sopra citate, il turista può dunque vedersi garantiti alcuni fondamentali diritti, che adesso andremo ad analizzare brevemente.

1 IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Normalmente, chi decide per l'acquisto di un pacchetto ha modo di prendere visione delle strutture e delle località che andrà a visitare mediante il catalogo, fornito dall'agenzia di viaggi di fiducia, o tramite le pagine del sito web che sta consultando.

Ebbene il catalogo, cartaceo o telematico che sia, in base alle previsioni del Codice del consumo, deve indicare in modo chiaro e preciso tutti i servizi proposti e le loro caratteristiche: il mezzo e il tipo di trasporto, la classificazione degli hotels e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo ed ogni altra informazione utile.

Gli operatori non possono includervi clausole di esonero della responsabilità per le imprecisioni delle descrizioni e delle fotografie, né possono ingannare il cliente con una esposizione non veritiera del servizio offerto.

Sulla base di quanto abbiamo detto è perciò fondamentale - ed è un proprio diritto! - esigere che una copia dell'opuscolo sia consegnata e conservata: infatti l'oggetto del contratto, cioè quello che il consumatore può pretendere dal *tour operator*, è esattamente e solamente ciò che è scritto sul catalogo, alla cui descrizione anche i contratti normalmente rinviano. Esso - lo ribadiamo - va perciò letto con attenzione e conservato. Inoltre è necessario leggere con non minore cura sia la parte iniziale del catalogo, che spesso fornisce indicazioni generali sul Paese in cui ci si reca e comunque valide per tutte le proposte contenute nel catalogo stesso, sia le condizioni del contratto di vendita del pacchetto turistico, che sono di norma riportate nell'ultima pagina dell'opuscolo o nel *dépliant*, in quanto ad esse fa rinvio il contratto che l'agenzia ha l'obbligo di stipulare in forma scritta con termini chiari e precisi.

Il consumatore deve essere informato - prima della conclusione del contratto o contestualmente ad essa - sulle condizioni applicabili in materia di passaporti, visti, formalità sanitarie, assicurazioni facoltative, recapiti di emergenza dell'organizzatore al fine di fruire al meglio del servizio offerto dalla vacanza. In caso di situazioni particolari (minori, cittadini extracomunitari, ecc.) è buona norma informarne in modo espresso l'agenzia in modo da porla in grado di fornire informazioni precise e corrette o almeno di indicare al consumatore la necessità di informarsi presso altri enti (per esempio il consolato del Paese di provenienza).

Il contratto deve essere poi sottoscritto dall'utente/consumatore e dal venditore o dall'organizzatore e deve contenere gli elementi dettagliatamente indicati dal Codice del consumo, tra cui in particolare la destinazione, du-

rata, data di inizio e conclusione, ragione sociale, indirizzo, numero telefonico ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto, prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di arraggiamento, estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore, mezzi di trasporto, ubicazione, categoria turistica degli alberghi, itinerario, visite, altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche, il termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto. Tutte queste informazioni, come abbiamo detto, sono contenute di regola nel catalogo, a cui i contratti rinviano: da qui l'importanza di leggerlo e conservarlo!

2 LE MODIFICHE AL CONTRATTO

In base al Codice del consumo, il tour operator può apportare modifiche al programma sul quale vi è stata l'adesione del turista **prima della partenza** soltanto in caso di necessità: in queste situazioni, il turista deve essere informato per iscritto (cioè che avviene normalmente tramite l'agenzia) delle modifiche che l'organizzatore intende apportare e delle conseguenti variazioni di prezzo, per poterle accettare nel termine di due giorni, ovvero comunicare, se le modifiche sono significative, la propria intenzione di recedere senza alcuna penale dal contratto. Si tratta di una norma da una parte comprensibile in quanto il turismo è certamente un campo in cui gli imprevisti sono all'ordine del giorno, ma che dall'altra limita i diritti del consumatore, specialmente quando la modifica interviene a ridosso della partenza ed in alta stagione, ovvero in un momento in cui il recesso equivale alla rinuncia alle ferie: i *tour operator* dovrebbero perciò ricorrervi soltanto in caso di vera necessità e non di mera convenienza economica, come per esempio quando viene spostato un volo per accorparlo ad un altro e far partire un solo aereo pieno anziché due per metà vuoti. È bene anche ricordare che molte condizioni generali di contratto prevedono una sorta di silenzio - assenso del consumatore, ove questi non comunichi formalmente la propria accettazione o il proprio recesso.

Anche **dopo la partenza** sono possibili variazioni se vi è l'impossibilità di fornire i servizi originariamente previsti: si tratta di un caso di ancor maggiore compressione dei diritti del turista, che di fatto può soltanto passivamente accettare, trovandosi magari in un Paese straniero,

e soprattutto in alta stagione, quando comunque, anche laddove questi intendano rifiutare la soluzione alternativa proposta, l'assenza di posti sui mezzi di trasporto renda impossibile l'immediato rientro. Per questo motivo la legge parla di impossibilità, che è concetto ancor più severo della semplice necessità, e naturalmente tale impossibilità non deve essere imputabile all'organizzatore o ai suoi fornitori. Ciò significa che il turista, benché possa essere di fatto costretto ad accettare la soluzione alternativa, non per questo dovrà rinunciare a chiedere un risarcimento quando l'impossibilità sia determinata da colpa del *tour operator*, come nel caso di un *overbooking* alberghiero.

Una particolare modifica è quella concernente la **revisione del prezzo**. In effetti, qualora il contratto lo preveda, l'organizzatore può rivedere il prezzo del pacchetto, ma unicamente per variazioni del costo del carburante, oscillazione dei cambi o variazione nelle tasse di imbarco e sbarco, e comunque purché tale aumento sia comunicato entro 20 giorni dalla partenza, restando successivamente a carico dell'organizzatore ogni costo ulteriore. Se tale aumento supera il 10% del prezzo, il consumatore può recedere senza pagare alcuna penale. Inoltre, va tenuto presente che il Codice del consumo attribuisce l'onere della prova dell'aumento al *tour operator*, cui spetta perciò dimo-



strare tanto la sussistenza quanto l'entità delle variazioni di costo cui richiede di adeguarsi. Peraltro, andrebbe anche chiarito che, poiché la legge parla di revisione, e non solo di aumento, se il consumatore si avvedesse di una diminuzione nelle voci che abbiamo citato, con un risparmio da parte del *tour operator*, potrebbe chiedere a sua volta un adeguamento del prezzo al ribasso, dato che, se così non fosse, sarebbe come dire che il Codice del consumo tutela il consumatore solo a metà, consentendo in queste ipotesi un indebito arricchimento dell'organizzatore.

In tutti i casi finora visti in cui il consumatore si trovi di fronte a modifiche contrattuali che lo legittimano a recedere dal contratto, questi ha diritto ad usufruire di un pacchetto di qualità superiore (senza aggravio di spese) o equivalente, ovvero di qualità inferiore previo rimborso della differenza o, infine, a sciogliersi da ogni vincolo contrattuale ricevendo in restituzione entro sette giorni lavorativi la somma pagata, oltre al rimborso di ogni ulteriore danno. Non ha invece diritto al risarcimento del danno ma alla sola restituzione della somma pagata il consumatore cui sia stato annullato il viaggio a causa di forza maggiore (tra cui espressamente la legge esclude l'*overbooking* alberghiero) od al mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, ove previsto, purché questo sia stato comunicato nel termine previsto dal contratto e comunque non oltre venti giorni dalla partenza.

3 LA RESPONSABILITÀ E IL RISARCIMENTO DEL DANNO

In caso di mancato o inesatto adempimento del contratto, l'organizzatore e il venditore sono chiamati in rapporto alle relative responsabilità a rispondere per tali inadempienze nei confronti del consumatore, sia che le prestazioni siano eseguite da loro direttamente sia che vi provvedano terzi della cui collaborazione si sono avvalsi (albergatori, vettori, ristoratori, ecc.). È quindi importante ricordarsi che il compito dell'agenzia è quello di concludere un contratto in nome e per conto del turista: effettuata correttamente la prenotazione e fornite le relative informazioni, con la stipula per iscritto del contratto e la consegna dei documenti, ogni successiva inadempienza che si produca in fase di esecuzione del contratto è imputabile al *tour operator* cui vanno pertanto rivolte, nelle forme che indichiamo, le lamentele e le richieste di risarcimento.

In particolare, per quanto riguarda i reclami per inadempimento, occorre evidenziare la necessità di una tempestiva contestazione da parte del turista affinché l'organizzatore o il suo rappresentante locale vi pongano immedia-

to rimedio, anche nel corso del soggiorno: si tratta di un atto fondamentale che da un lato consente al turista, ove il *tour operator* abbia la possibilità di rimediare, di ridurre al minimo il danno subito, dall'altro evita di sentirsi opporre ad una successiva richiesta la legittima eccezione che l'organizzatore, se avisato, ben avrebbe potuto porre immediato rimedio. In ogni caso, il consumatore che intenda sporgere reclamo deve inviare una raccomandata con avviso di ricevimento (A.R.) nella quale si puntualizzano tutte le contestazioni all'organizzatore e al venditore (a quest'ultimo anche per semplice conoscenza ove non abbia responsabilità dirette), entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza (attenzione: il sabato è lavorativo!). È in ogni caso indispensabile dimostrare le mancanze riscontrate e i danni subiti; è opportuno perciò procurarsi - già durante il soggiorno - tutti gli elementi che possano provare l'effettiva situazione vissuta, quali fotografie, filmati, testimonianze, dichiarazioni scritte, ricevute di spese extra, certificati medici, ecc.

La legge prevede inoltre un termine di prescrizione per le richieste di risarcimento che è di un anno per danni diversi da quelli alla persona e tre anni negli altri casi, consentendo al *tour operator* di esonerarsi da responsabilità solo nel caso di eventi imputabili allo stesso consumatore (salvo sempre l'obbligo di assistenza nei suoi confronti) o a terzi purché a carattere imprevedibile oppure qualora si tratti di caso fortuito o forza maggiore. Va poi ricordato che l'organizzatore, come detto, risponde anche dei danni prodotti dai suoi fornitori, non potendo limitarsi ad opporre al consumatore l'obiezione che questi respingono ogni addebito negando quindi qualsiasi somma. Poiché è il *tour operator* a scegliere coloro di cui intende avvalersi, se il fatto risulta provato e vi è un danno, lo stesso *tour operator* deve risarcire, restando estranea ogni azione di rivalsa al rapporto con il turista danneggiato, che deve immediatamente essere indennizzato.

Infine è opportuno ricordare che, pur in assenza di una esplicita previsione di legge, ma sul presupposto che in base al Codice del consumo spetta al turista il risarcimento di "ogni ulteriore danno", da oltre un decennio esiste una giurisprudenza pressoché costante volta a riconoscere non solo i danni patrimoniali (per esempio, maggiori spese) subiti dal turista ma anche il c. d. danno da vacanza rovinata, ossia il danno dovuto allo stress ed ai disagi sopportati in un periodo che dovrebbe invece essere dedicato allo svago ed al riposo e che proprio per tale motivo è stato acquistato. Su questo punto è intervenuta nel 2002 una importante sentenza della Corte di giustizia delle Comunità

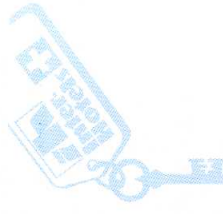
europee (sentenza *Simone Leitner*), che ha espressamente riconosciuto che la direttiva comunitaria intende assicurare anche il ristoro del danno morale da vacanza rovinata: d'ora in avanti, pertanto, anche i giudici italiani sono tenuti ad adeguarsi a questa impostazione e riconoscere questa tipologia di danno.

4 ASSICURAZIONI E FONDO DI GARANZIA

La legge prevede che i *tour operator* stipulino, a tutela di richieste di risarcimento provenienti dai turisti, polizze per la Responsabilità Civile, aggiungendo così un'ulteriore garanzia per il consumatore. Inoltre, è spesso abbinata alla vendita del pacchetto la sottoscrizione, ora obbligatoria ora facoltativa, di polizze che, a fronte del pagamento di un premio normalmente non elevato, tengono indenne il consumatore dal pagamento delle penali che il *tour operator*, in base alle proprie condizioni di contratto, potrebbe chiedere anche quando la rinuncia al viaggio è determinata da eventi imprevedibili quali malattie ed infortuni del viaggiatore e dei parenti più stretti. Vi sono inoltre polizze che garantiscono il rientro sanitario, l'invio di farmaci all'estero, il rimborso in caso di smarrimento del bagaglio, ecc. polizze tutte che il consumatore può anche liberamente stipulare direttamente con una compagnia assicuratrice. In ogni caso è sempre consigliabile leggere attentamente le clausole e sottoscrivere la polizza soltanto se le garanzie prestate rispondono alle esigenze, anche famigliari, del turista. Per esempio, va infatti ricordato che molte polizze che coprono le penali di annullamento per malattia, escludono la copertura per persone anziane e sempre per malattie pregresse: chi si trovi in questa condizione può comunque assicurarsi, ma rivolgendosi ad una Compagnia che gli costruisca una polizza su misura, ad un prezzo certamente superiore, essendo più elevato anche il rischio di un evento.

Infine, ricordiamo che è attivo un fondo di garanzia presso il Dipartimento del turismo (attualmente assegnato alla responsabilità di un Ministro senza portafoglio) per consentire ai turisti di rientrare in Italia a seguito del fallimento o dell'insolvenza dell'agenzia o del *tour operator* che non abbia per tale motivo pagato i fornitori dei servizi. Lo stesso Fondo, pur non dotato di grandi possibilità economiche, riconosce anche il rimborso delle somme versate dai consumatori ad agenzie o *tour operator* divenuti insolventi, anche nel caso in cui il consumatore non sia mai partito ed abbia semplicemente pagato un viaggio non goduto. I recenti fatti che hanno portato alla chiusura, non di rado per fallimento, di molti operatori hanno però da un lato ridotto le entrate del Fondo (che sono proporzionate alle polizze assicurative

stipulate dalle agenzie) e dall'altro fatto decisamente aumentare le richieste di accesso, così che oggi sono molto lunghi i tempi per il rimborso. Il fondo non copre chi abbia acquistato solo un singolo servizio turistico (per esempio un residence), ancorché lo abbia scelto dal catalogo di un *tour operator*.



L'ALBERGO

Le strutture alberghiere sono oggetto di attenzione da parte del legislatore più sul versante amministrativo che civile: mentre la legge definisce quali sono i requisiti minimi per poter aprire un albergo, quali le autorizzazioni necessarie, gli standard edilizi e igienico-sanitari, il sistema dei prezzi e di classificazione, elementi tutti importanti per garantire una tutela al turista, decisamente minore regolamentazione hanno gli aspetti che riguardano i rapporti tra privati (cioè tra cliente e albergatore) la cui disciplina principale che si trova nel codice civile riguarda la responsabilità per le cose che il cliente porta con sé.

Sul primo punto ci limitiamo a ricordare alcune regole fondamentali:

1) **la classificazione** (ovvero il numero di stelle attribuite, variabile da uno a cinque) cambia da Regione a Regione, sulla base di apposite leggi che elencano sia requisiti minimi che requisiti facoltativi, attenendosi comunque a linee guida comuni, per assicurare un minimo di omogeneità. In caso di dubbio è perciò opportuno informarsi preventivamente su quale offerta ci si può attendere da parte di una struttura del livello prescelto in quella Regione.

2) **Le dimensioni delle stanze ed i requisiti igienico sanitari** sono a tutt'oggi definiti da un regolamento del 1925, salvo che la singola Regione abbia diversamente disposto. È fondamentale ricordare che, sulla base di questa normativa, il bagno ad uso comune deve avere la finestra ed un rivestimento alle pareti per almeno due metri dal pavimento, mentre solo quello ad uso esclusivo può essere privo di areazione diretta.

3) Gli albergatori comunicano annualmente alla Provincia territorialmente competente i **prezzi massimi dei servizi offerti**, prezzi che devono essere esposti in luogo visibile nell'atrio dell'albergo ed in ogni stanza. Tali prezzi sono inderogabili.

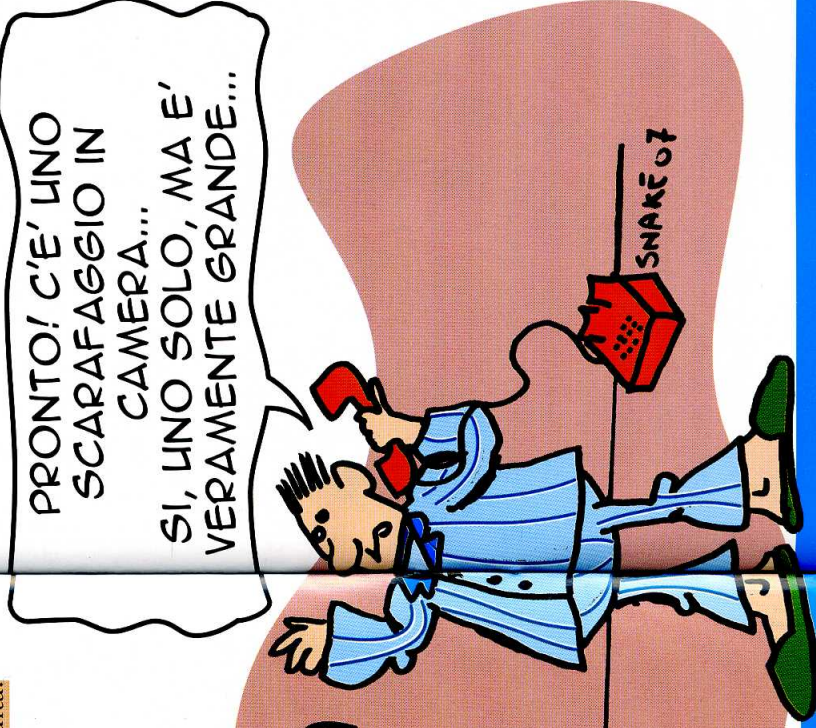
Rispetto alle regole relative al contratto d'albergo, fondamentale è osservare alcune cautele fin dal momento della prenotazione: è infatti utile far seguire la classica telefonata da un fax o una lettera in cui si specificano il più possibile le condizioni pattuite (prezzo, durata del soggiorno, servizi compresi) in modo tale che la prova scritta non possa dare luogo a dubbi o a malintesi che sarebbe poi difficile dimostrare. Ciò è tanto più opportuno quando si invia una **caparra** (in questo caso le pattuizioni possono eventualmente anche essere specificate nelle "comunicazioni del mittente" annesse al vaglia o nella causale del bonifico bancario): l'art. 1385 cod. civ. stabilisce infatti che se è inadempiente chi versa la caparra (in pratica, se il turista dopo aver prenotato non usufruisce del soggiorno senza giustificato motivo) l'albergatore può trattenerla a titolo di risarcimento del danno, ma se è l'albergatore ad essere inadempiente (perché non ha tenuto a disposizione la camera ovvero perché ha promesso dei servizi che poi risultano inesistenti), il consumatore ha diritto a ricevere il doppio della somma versata. Per fare questo è però di fatto indispensabile, come si diceva poc'anzi, che ogni pattuizione risulti per iscritto, in modo da escludere ogni ambiguità.

1 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Durante il soggiorno, il turista ha naturalmente alcuni diritti ma anche alcuni doveri verso l'albergatore. Tra questi ultimi, il cliente deve astenersi dal danneggiare la struttura e rispettare il regolamento interno, anche per non arrecare disturbo agli altri ospiti. Deve inoltre pagare il prezzo richiesto, potendo soltanto opporsi a quei prezzi che superino i massimi dichiarati presso la Provincia competente, potendo in tal caso segnalare la cosa anche alla polizia municipale, all'Ufficio Informazioni Turistiche o direttamente all'assessorato provinciale al turismo, affinché provvedano a sanzionare l'albergatore.

Tra i diritti del cliente vi è anzitutto quello di essere accettato: secondo il Regolamento di attuazione al T. U. delle Leggi in materia di Pubblica Sicurezza chiunque gestisce un pubblico esercizio ha l'obbligo di fornire le proprie prestazioni a chiunque le richieda e si offra di pagarle. Ciò significa che l'albergatore non può ad esempio discriminare tra i clienti per la loro condizione (come in rarissimi ma assai sgradevoli casi è avvenuto a danno di persone disabili) né può allontanare il cliente o rifiutargli la stanza perché questi intende usufruire di un soggiorno troppo breve (il c.d. soggiorno minimo di una settimana), salvo naturalmente che la struttura sia già al completo o siano attesi ospiti che hanno prenotato. Solo qualora il cliente sia sprovvisto di documento di identità l'albergatore non solo può, ma deve rifiutargli la camera.

L'albergatore non può inoltre, al momento, richiedere tasse di soggiorno, abolite in tutte le Regioni tranne che nelle Province autonome di Trento e Bolzano, salvo che, sulla base del futuro federalismo fiscale, imposte di tal fatta vengano reintrodotte.



2

LA RESPONSABILITÀ PER DANNI O SOTTRAZIONE DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO

Gli artt. 1783 e seguenti del codice civile stabiliscono che l'albergatore è responsabile di furti o danneggiamenti che il cliente subisca durante il proprio soggiorno. Tale responsabilità è anzitutto ind negabile, perché eventuali cartelli di esonero da responsabilità sono giuridicamente nulli, non hanno cioè nessun valore; essa copre inoltre sia i furti di cose consegnate in custodia sia di cose detenute in camera, con l'unica differenza che in questo secondo caso l'albergatore dovrà rimborsare al massimo una somma pari a cento volte il prezzo

giornaliero della camera stessa. Non vi è perciò nessun obbligo per il cliente di depositare denaro e oggetti preziosi in cassaforte: egli ha il diritto di farlo (l'albergatore è infatti obbligato a ricevere in consegna il denaro contante e gli oggetti preziosi dai clienti che lo richiedano) ma può anche tenere queste cose presso di sé assumendosi il rischio di vedersi rimborsato solo in parte. Questa limitazione di responsabilità non vale per i casi in cui vi sia la colpa dell'albergatore o di un suo dipendente (si pensi al cameriere che urta e fa cadere una cosa del cliente). La legge esclude invece *in toto* la responsabilità, oltre che per i fatti imputabili al cliente stesso, per i danni subiti da animali vivi o dall'auto parcheggiata nei posti riservati all'albergo o per le cose contenute nell'auto, a meno che non vi sia un vero e proprio garage custodito che comporta perciò l'assunzione, normalmente dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, di un vero e proprio obbligo di custodia da parte dell'albergatore. Quando il cliente si accorga di aver subito un furto deve immediatamente farne denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza (Polizia o Carabinieri), e consegnarne quindi una copia all'albergatore informandolo immediatamente di ciò che è successo; stessa informazione andrà fornita all'albergatore nel caso di danneggiamento.

3 LA PARTENZA ANTICIPATA DEL CLIENTE

Capita talvolta che, per motivi di salute, familiari, di lavoro, ecc., il cliente si trovi all'improvviso a dover rinunciare alla vacanza interrompendola prima della fine del periodo prenotato. Come ci si regola in questi casi?

In linea generale, la Cassazione ritiene che il contratto di albergo sia concluso e vincolante per entrambe le parti al momento della prenotazione. Ciò significa che, anche se il cliente non ne usufruisce, è comunque tenuto a mantenere indenne l'albergatore per i danni che gli possono derivare da una partenza anticipata e pertanto, a condizione che l'albergatore fornisca la prova che la camera è rimasta libera, il cliente dovrà pagare anche i giorni non goduti, non potendosi però applicare la tariffa di pensione completa o mezza pensione (visto che non consuma i pasti e quindi c'è un risparmio per l'albergatore) ma di solo pernottamento. Molte Camere di commercio registrano la consuetudine di risolvere queste possibili controversie attraverso il pagamento di una somma pari a tre giorni di soggiorno: in questo caso, se l'albergatore riesce a rivendere la camera, chiaramente ottiene un guadagno, ma se non vi riesce, il guadagno è per il cliente che non dovrà pagare l'intero soggiorno. Vista la natura transattiva di questo uso, se i giorni non

goduti sono meno di tre l'albergatore non potrà pretendere comunque tre giorni, ma al massimo il numero di giorni residui non goduti. In ogni caso in queste ipotesi conviene sempre cercare un accordo bonario con l'albergatore, che, a titolo commerciale e specie se è persona sensibile ad eventuali gravi fatti personali del cliente, potrà forse venire incontro alle esigenze del consumatore cercando un accordo soddisfacente per entrambi.

Tuttavia, va anche detto che dal 2007 la Cassazione, sensibile al fatto che i contratti di viaggio, d'albergo, e simili, hanno chiaramente lo scopo di garantire la fruizione di un periodo di riposo e che questo ovviamente non si realizza se il consumatore non può partire, ha anche stabilito che se la mancata partenza (o la partenza anticipata) dipende da un fatto imprevedibile e inevitabile (una malattia improvvisa, la morte di un familiare, ecc.), allora si ha la risoluzione del contratto. In pratica, il contratto si scioglie e nulla è dovuto all'albergatore anche se il cliente non godrà nemmeno di un giorno. Ovviamente nulla vieta che il consumatore preferisca accordarsi con l'albergatore per semplicemente spostare la vacanza ad altro periodo o che ci si accordi in ogni caso su soluzioni ritenute da entrambi più vantaggiose; quello che importa, però, è sapere che non vi è l'obbligo in tal senso da parte del consumatore.

L'AGRITURISMO

L'agriturismo, come forma di ospitalità data da imprenditori agricoli, come attività complementare a quella tipica, sta oggi vivendo una fase di notevole espansione, che giustifica un livello di attenzione da parte di chi usufruisce di queste strutture.

Anche in questo caso la regolamentazione è affidata alle leggi regionali, che dispongono sia i criteri per la loro classificazione, sia requisiti minimi, tra i quali di solito sono ricomprese anche attività guidate alla scoperta del tipo di coltivazione o di altra attività agricola praticata dall'impresa o comunque di altre occupazioni tipiche agresti (possibilità di effettuare passeggiate a cavallo, ecc.). Peraltro lo Stato nel 2006 ha approvato una nuova legge quadro che ha in parte costretto le Regioni a rivedere queste normative, fissando anche qualche standard minimo omogeneo.

Valgono sostanzialmente anche per l'agriturismo le regole che si sono espresse poc'anzi riguardo agli alberghi sulla prenotazione, il regime dei prezzi, la responsabilità per danni, ecc.



APPARTAMENTI AMMOBILIATI PER USO TURISTICO (CASE IN AFFITTO)

Molti turisti preferiscono per le loro vacanze affittare case o appartamenti, ora ricorrendo ad agenzie immobiliari, ora stipulando il contratto di locazione direttamente con il proprietario. Al riguardo è bene utilizzare particolari cautele già dal momento della prenotazione, evitando di accettare di versare caparre spropositate che sarà poi difficile recuperare a seguito di un eventuale contenzioso. Per quanto possibile è sempre meglio non concludere il contratto se non dopo aver visionato con una certa cura l'appartamento che si intende prenotare; quando ciò non è possibile per la distanza, almeno sarebbe meglio farsi inviare, anche per posta elettronica, fotografie del luogo e rassicurazioni scritte circa i requisiti che si intendono più importanti (come distanza dal mare, lontananza dal paese, ecc.). Ogni discordanza, così come ogni eventuale carenza igienica riscontrata, deve essere documentata anche con fotografie e può essere segnalata al Comune, qualora si configurino violazioni di ordine edilizio. Segnaliamo che le Associazioni nazionali degli inquilini e dei proprietari immobiliari hanno siglato un accordo comprendente uno schema di contratto - tipo da utilizzare per le locazioni di breve durata finalizzate a soddisfare bisogni temporanei legati appunto alle vacanze, locazioni che, di per sé, sono regolate soltanto dalle norme generali del codice civile sulle locazioni. Il ricorso a questo strumento è particolarmente utile in quanto le clausole del contratto sono una garanzia per entrambe le parti di instaurazione di un corretto rapporto contrattuale. Poiché molti reclami relativi a questa tipologia di vacanza riguardano le condizioni igieniche dell'immobile, è bene ricordare che non trattandosi di pubblici esercizi, non è possibile chiedere sopralluoghi all'ASL competente, né comunque chiamare le forze dell'ordine

(salvo che il reclamo sia degenerato e abbia portato a fatti penalmente rilevanti...). Essendo una controversia tra privati, come tale va risolta e quindi l'esigenza di procurarsi prove, cui abbiamo fatto più volte riferimento, è in questo caso da tenere ancor più presente.

AFFITTACAMERE

Il servizio offerto degli affittacamere si articola in strutture composte da un numero limitato di camere, all'interno di appartamenti ammobiliati adibiti a civile abitazione, nelle quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari quali pulizia dei locali e cambio della biancheria ad ogni cambio di cliente e almeno una volta la settimana, fornitura di energia elettrica, acqua e riscaldamento. Gli affittacamere possono somministrare - limitatamente alle persone alloggiate - alimenti e bevande.

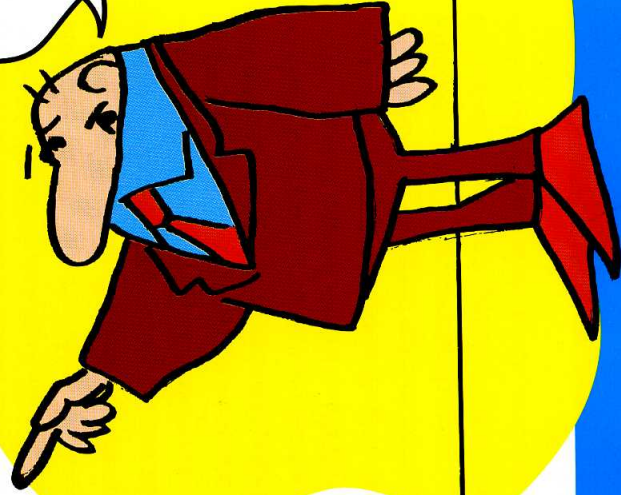
BED & BREAKFAST

Simile al servizio dell'affittacamere è il **Bed & Breakfast**, introdotto di recente ma già assai diffuso, con cui in alcune stanze di un'unità abitativa residenziale viene dato alloggio e prima colazione avvalendosi della normale organizzazione familiare, senza la fornitura di servizi aggiuntivi e in ogni caso senza organizzazione in forma d'impresa per un numero limitato di giorni ad ospiti paganti. L'attività di **Bed & Breakfast** è infatti un'attività saltuaria.

Sia per gli affittacamere che per i **Bed & Breakfast** vige un regime di pubblicità dei prezzi analogo a quello alberghiero, mentre le caratteristiche strutturali ed igienico - edilizie dei locali adibiti all'ospitalità sono quelle previste per i locali di civile abitazione.

Le singole leggi regionali stabiliscono comunque con maggior precisione i requisiti e le norme applicabili a queste strutture.

CERTO CHE
ABBIAMO
ANCORA POSTI
LIBERI AL MARE!
ALL'HOTEL
RIVABELLA AL
POLO SUD



SNARE '67

Si tenga presente che poiché l'attività di B&B avviene all'interno della propria abitazione, non si configura come un pubblico esercizio e quindi non si applica la normativa di pubblica sicurezza, citata a proposito dell'albergo, come l'obbligo di accettare chiunque ne faccia richiesta.

IL CAMPEGGIO

I campeggi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati per la sosta e il soggiorno di turisti prevalentemente provvisti di tenda o di altri mezzi autonomi di pernottamento. Le leggi regionali consentono di norma che, in un numero limitato di piazzole, queste strutture possono offrire altresì alloggio a turisti sprovvisti di mezzi autonomi di pernottamento. La gestione unitaria dell'azienda può comprendere anche servizio ristorante, market, bar, intrattenimenti gratuiti e a pagamento, e vendita di articoli per campeggio. La classificazione dei campeggi e dei villaggi turistici in Italia - al pari degli alberghi - si basa su un sistema di stelle e viene attribuita secondo i criteri dettati dalle leggi regionali. Anche sotto il profilo della responsabilità per furto o danneggiamento delle cose portate dal cliente, per le prenotazioni, nonché per gli obblighi del cliente e per il regime di pubblicità dei prezzi la regolamentazione è uguale a quella esposta per gli alberghi. Qualora il cliente dovesse riscontrare carenze igieniche od anche situazioni locali alquanto differenti da quelle pubblicizzate in catalogo, la cosa migliore, oltre a denunciarle subito al gestore affinché possa porvi rimedio, è sempre documentarle il più possibile sia per legittimare un'eventuale scelta di non soggiornare, ottenendo la restituzione del doppio della caparra eventualmente versata, qualora non venga trovata una valida proposta alternativa, sia per denunciare la cosa alle autorità sanitarie chiedendo, ove necessario, un'ispezione e l'adozione di idonei provvedimenti.

STABILIMENTI BALNEARI

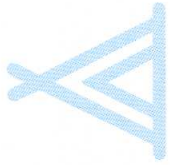
Il lido del mare e le spiagge sono da sempre tra i beni demaniali, ossia di proprietà dello Stato: tuttavia, per quanto concerne la spiaggia, ampie zone di questa vengono affidate in concessione a terzi per l'installazione di stabilimenti balneari, ossia strutture attrezzate per fornire quanto necessario al turista per una migliore e comoda fruizione

del soggiorno balneare (sdraio, ombrelloni, cabine, eventuale servizio bar ed oggi sempre più di frequente anche corsi di nuoto o di vela, attività di animazione, ecc.). Tuttavia né il gestore dello stabilimento né i singoli bagnanti possono occupare la fascia di arenile prossima al mare, in cui chiunque può transitare ed a cui chiunque può accedere gratuitamente. Vi sono poi altre regole che vengono emanate tramite apposita ordinanza balneare (di competenza della Regione) e normalmente esposte lungo l'arenile, riguardanti i comportamenti ammessi o non ammessi; tra questi ultimi di solito si trova il divieto di condurre animali, abbandonare rifiuti, campeggiare, avviare il motore delle imbarcazioni da diporto entro una certa distanza da riva nonché disposizioni varie sulla pesca sportiva atte ad evitare comportamenti che pongano a rischio i bagnanti. Lo stabilimento balneare, per quanto concerne i danni o i furti subiti dalle cose che il cliente porta con sé, è equiparato dalla legge all'albergo, e valgono perciò le stesse regole per esso enunciate.

BAR E RISTORANTI

Il turista durante il proprio soggiorno usufruisce con una certa frequenza del ristorante o del bar, esponendosi maggiormente a possibili raggi. Al riguardo bisogna ricordare che è fatto obbligo di esporre i prezzi praticati nonché eventuali supplementi per servizio notturno o al tavolo (relativamente ai bar) e tali prezzi non possono essere maggiorati arbitrariamente: in tali casi è sempre possibile richiedere l'intervento della Polizia Municipale. In talune Regioni si prevede anche, per i ristoranti, che il menu debba essere esposto o comunque risultare leggibile dall'esterno, così da assicurare la trasparenza dei prezzi prima ancora che il cliente entri e garantire una certa concorrenza tra i vari esercizi.

Benché non sia espressamente previsto dalla legge, la giurisprudenza afferma da sempre che anche il ristoratore è responsabile per furti subiti dal cliente di oggetti che era necessario depositare per usufruire della prestazione (per cui va rimborsato il furto di un cappotto o di un ombrello lasciati sull'appendiabiti, ma non quello, ad esempio, di un anello d'oro appoggiato sul tavolo). Anche bar e ristoranti, in quanto pubblici esercizi, hanno l'obbligo di fornire le prestazioni ai clienti che le richiedano offrendosi di pagarle e non possono perciò rifiutare un cliente che, ad esempio, non consumi un pasto completo ma solo un primo.



IL TRASPORTO AEREO

Oggi l'aereo è un mezzo di trasporto sempre più utilizzato e diffuso, avendo raggiunto costi non particolarmente elevati rispetto al servizio fornito. Tale sviluppo è stato consentito però da normative che, per favorire un'industria ad elevato rischio come l'impresa di navigazione aerea, hanno previsto vari limiti risarcitori per i casi di inadempimento, sui quali è bene essere informati. Al riguardo esiste una carta dei diritti del viaggiatore, esposta anche nei singoli aeroporti, con l'indicazione dei diritti dei passeggeri, carta distribuita dall'ENAC. La Carta - precisiamo per chiarezza - non è essa stessa la fonte degli obblighi delle Compagnie ma è un utile strumento informativo sulle previsioni del sistema normativo, di per sé, invero, piuttosto complesso.

1 RITARDO DEL VOLO

In caso di ritardo, il passeggero ha diritto al risarcimento del danno, che, secondo la Convenzione di Montreal recepita dal Reg. CE n. 2027/97, come modificato dal Reg. CE n. 889/2002, è limitato alla somma corrispondente a 4.150 DSP. Il DSP è una unità di calcolo fondata su un paio di monete, che corrisponde, grosso modo, a 1,15 €: si ricordi comunque che questo valore è fluttuante e la sua quotazione varia di giorno in giorno. Il passeggero ha comunque diritto, al di là del rimborso di eventuali danni, all'assistenza, come ha finalmente sancito in modo chiaro il Reg. CE n. 261/2004. Qualora il ritardo superi le 2, 3 o 4 ore a seconda della lunghezza del volo, al passeggero spetta il diritto ad effettuare due chiamate od inviare due fax a spese della Compagnia, la quale dovrà anche fornirgli pasti e bevande in relazione all'attesa. Se il ritardo supera le 5 ore, il passeggero potrà risolvere il contratto e chiedere la restituzione della tratta non goduta, ed inoltre, se il

ritardo comporta che la partenza sia rinviata almeno al giorno successivo, al passeggero spetterà l'alloggio a spese della Compagnia.

2 DANNEGGIAMENTO, SMARRIMENTO E RITARDO DEL BAGAGLIO

Le norme riguardanti la responsabilità del vettore per i danni al bagaglio si trovano attualmente, sia per i voli interni che internazionali, nel Reg. 2027/97, il quale prevede che in caso di danneggiamento, smarrimento e ritardo nella riconsegna del bagaglio, il vettore risponda dei danni provocati (anche senza sua colpa se si tratta di bagaglio consegnato) nei limiti di 1.000 DSP. Occorre però fare attenzione ai brevi termini di decadenza e di prescrizione previsti. Infatti, chi subisce un danno di questo tipo, oltre a farne immediata denuncia all'Ufficio *Lost & Found*, deve chiedere il risarcimento del danno subito entro sette giorni dal ricevimento (o della data prevista per il ricevimento) del bagaglio (ventuno giorni se trattasi di ritardo) e comunque deve tenere presente che vi è un termine di prescrizione di due anni.

Tuttavia, fino al momento della registrazione, il passeggero può dichiarare il maggior valore del suo bagaglio e, pagando un supplemento proporzionato ai costi sostenuti dal vettore, assicurarsi un rimborso, in caso di questi eventi, pari al valore effettivo del bagaglio.

3 OVERBOOKING (ECESSO DI PRENOTAZIONI) E CANCELLAZIONE DEL VOLO

Si parla di *overbooking* quando un vettore aereo accetta più prenotazioni di quanti siano i posti effettivamente disponibili a bordo dell'aeromobile. Si tratta di una prassi diffusa e



consentita in quanto contribuisce a tenere più basso il costo dei biglietti, ma poiché essa si basa sulla statistica che non sempre tutte le persone si reclinano all'imbarco, essa è soggetta a non funzionare in taluni casi, nei quali perciò si pone il problema di tutelare adeguatamente il passeggero rimasto a terra. L'Unione europea già nel 1991 si fece carico di prevedere queste forme di tutela, successivamente riviste con il già citato Reg. 261/2004, entrato in vigore il 17 febbraio 2005. Questo Regolamento si applica a tutti coloro che, in possesso di una prenotazione confermata, si siano recati all'imbarco entro l'orario prestabilito per il check-in (45 minuti prima della partenza se il vettore non ha previsto diversamente) e sia stato loro negato l'imbarco per eccesso di prenotazioni. Da tenere presente che esso si applica a tutti i voli, charter e di linea, anche se compresi in pacchetti organizzati da un *tour operator*, purché il volo abbia origine in un aeroporto dell'Unione europea ovvero sia diretto in uno di questi aeroporti se il vettore ha una licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro.

Il vettore, quando si verifica un eccesso di prenotazioni, può rivolgersi a volontari, concordando con essi benefit con i quali essi siano disponibili a rinunciare al volo. Costoro devono però sapere che, accettando questa soluzione, si privano del diritto a chiedere il risarcimento dei danni ulteriori derivanti dall'*overbooking*.

Se non ci sono o non bastano i volontari, il vettore può negare l'imbarco ai passeggeri, tenendo presente come priorità coloro che hanno problemi di mobilità e i bambini non accompagnati. Coloro che restano a terra hanno però diritto ad avere liquidata immediatamente una compensazione per negato imbarco di 250, 400 o 600 euro a seconda della lunghezza della tratta (solo con il consenso scritto del passeggero il vettore può liquidarla in buoni per futuri voli) ed ha **inoltre il diritto a scegliere una delle seguenti alternative:**

- 1) rimborso della parte non goduta di biglietto e rientro, se occorre, al luogo di partenza;
- 2) scelta di raggiungere la località di destinazione con il primo volo disponibile in condizioni comparabili;
- 3) scelta di raggiungere la località di destinazione in una data e con un volo successivi che facciano comodo al passeggero.

Qualunque sia la sua scelta, il passeggero ha diritto, nel frattempo, a ricevere assistenza sia in termini di pasti e bevande in relazione all'attesa, sia come alloggio in hotel (e spese di trasferimento da/per l'aeroporto) se ve ne

è necessità per il protrarsi dell'attesa.

Le stesse norme valgono poi oggi per la cancellazione del volo, intesa come la mancata effettuazione di un volo previsto. La principale differenza rispetto all'*overbooking*, in questo caso, riguarda il fatto che non si dà luogo al pagamento dell'indennità di compensazione per negato imbarco quando il passeggero sia stato informato con un certo anticipo, secondo dettagliate previsioni del Regolamento, e il vettore fornisca la prova dell'avvenuta informazione. Sono inoltre escluse le cancellazioni che avvengono per cause di forza maggiore (come l'impossibilità di volare in sicurezza per la presenza nell'aria di cenere vulcanica).

Il Regolamento fa salva, inoltre, la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni ulteriori derivanti dall'*overbooking* o cancellazione, tranne, come si è detto, per i volontari.

Infine, con il d. lgs. n. 69 del 2006, l'Italia ha individuato nell'ENAC, Ente nazionale per l'aviazione civile, l'organo competente ad accertare le infrazioni commesse dalle compagnie aeree a questa normativa e ad irrogare le relative sanzioni. Queste ultime, introdotte dallo stesso decreto per i casi di inosservanza di quanto previsto dal Regolamento, vanno da dieci a cinquantamila euro per le violazioni relative a fattispecie di *overbooking*, cancellazione e mancata precedenza nell'imbarco ai soggetti che ne hanno diritto e da 2.500 a 10.000 euro per le infrazioni relative ai casi di ritardo.

4 LA BLACK LIST DEI VETTORI COMUNITARI

Il Regolamento CE n. 2111/2005 ha introdotto, a seguito di diversi disastri aeronautici riguardanti vettori poco affidabili, la c. d. *black list* dei vettori aerei. Si tratta di un elenco di compagnie, spesso titolari anche di un solo aeromobile, soggette ad un divieto operativo nel territorio comunitario (in sostanza, sono operatori cui viene negato il permesso di atterrare e decollare dagli aeroporti comunitari). L'elenco vigente al momento in cui scriviamo (ottobre 2010) è stato approvato con il Regolamento della Commissione n. 590/2010, ma è previsto un ulteriore e continuo aggiornamento quando ciò si rendesse necessario: in ogni caso i singoli Stati possono sempre adottare misure di urgenza per la sicurezza dei voli. Il Reg. 2111/05 prevede poi alcuni obblighi informativi per i passeggeri, che si applicano ogniqualvolta il volo parte o arriva su un aeroporto della Comunità, o anche se il volo è interamente nel territorio di un Paese terzo se il viaggio è comunque iniziato nella Comunità e sia per i voli charter che di linea (anche se compresi

in pacchetti turistici). In particolare, si stabilisce che il passeggero ha diritto di conoscere l'identità della compagnia che effettuerà concretamente il volo al momento della prenotazione e che ogni successiva modifica deve essergli tempestivamente comunicata, salva comunque l'applicazione della normativa su cancellazione, overbooking e ritardo di cui si è detto. Spetta agli Stati membri introdurre sanzioni per i casi in cui l'obbligo informativo non sia assolto.

5 LA NORMATIVA DEL CODICE DELLA NAVIGAZIONE

Prima dell'entrata in vigore dei Regolamenti comunitari in precedenza citati, il contratto di trasporto aereo (anche se per certi aspetti soltanto il trasporto interno) era disciplinato dal codice della navigazione. Ora, i Regolamenti comunitari hanno avuto il pregio di omogeneizzare la disciplina non solo a livello comunitario, ma anche all'interno del nostro Stato, di modo che ai casi di ritardo, cancellazione, ecc. si applicano sempre e comunque le norme comunitarie. Così ha disposto, infatti, il Decreto legislativo n. 96 del 2005 (successivamente corretto con d. lgs. n. 151 del 2006). In questo modo si è sostanzialmente adeguato il codice della navigazione, per la parte aeronautica, ai regolamenti comunitari.

Tra le altre modifiche, di cui sarebbe ultroneo in gran parte dare conto, va però richiamata, perché particolarmente interessante ed utile, la modifica all'art. 945, in tema di impossibilità del passeggero ad effettuare il volo. La nuova formulazione di questa norma prevede infatti che nelle ipotesi di forza maggiore al passeggero che non possa più partire (anche se l'impedimento riguarda un familiare che debba viaggiare con lui) spetta il diritto alla restituzione di tutto quanto versato per il biglietto, naturalmente salvo che espressamente sia stata pattuita contrattualmente una diversa disciplina. In questo senso, va infatti ricordato che le tariffe speciali (e in generale tutte le tariffe delle Compagnie *low cost*) riportano sul biglietto la dicitura NON REF o NON END che significa che quel biglietto, una volta emesso, non può essere annullato né modificato. Si tratta di una prassi giustificabile, se si pensa che serve ad abbattere i costi della Compagnia ed è quindi in un certo senso il corrispettivo dello sconto tariffario: accade però di frequente che chi emette il biglietto pubblicizzi ampiamente lo sconto, ma assai meno questo risvolto rischioso. È ovvio che se non vi sarà stata trasparenza nella vendita vi potrà essere la responsabilità del vettore o dell'agenzia che lo ha emesso senza informare adeguatamente il consumatore.

6 LA TRASPARENZA NEI PREZZI DEI BIGLIETTI

L'art. 3 del decreto legge n. 7 del 2007 (meglio noto come decreto Bersani), convertito in legge n. 40 del 2007, impone la trasparenza nella pubblicità delle compagnie aeree. In sostanza, si stabilisce che il vettore non potrà pubblicizzare il solo costo netto di passaggio, come spesso avveniva evidenziando voli talvolta gratuiti o quasi, ma dovrà indicare il prezzo finale, comprensivo di spese, tasse e ogni altro onere per il consumatore (cioè il prezzo che pagherà il cliente per quel biglietto). Devono anche essere segnalate eventuali limitazioni a singole tratte, o posti limitati o una limitata validità temporale dell'offerta. Chi non si adegua a tali norme può essere sanzionato ai sensi della normativa sulle pratiche commerciali scorrette.



IL TRASPORTO MARITTIMO

Il trasporto per mare è regolato dal codice della navigazione nonché, per le crociere che rientrano nel concetto di pacchetto tutto compreso, dal Codice del consumo, di cui abbiamo già parlato. Il vettore ha l'obbligo di fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggi lunghi con un certo numero di passeggeri, nonché di rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e arrivo. Qualora il passeggero si trovi nell'impossibilità di partire, l'art. 400 cod. nav., se ricorre uno dei gravi, giustificati ed imprevedibili motivi qui menzionati, può chiedere la restituzione del biglietto pagando una penale del 25% che verrà trattenuta dal vettore: in modo analogo, se durante la navigazione il passeggero è costretto ad interrompere il viaggio per causa non imputabile, quale ad esempio un malessere che lo costringa allo sbarco, gli deve essere restituita la parte non goduta (art. 406 cod. nav.). Per quanto riguarda eventuali danni subiti dal veicolo durante il trasporto, così come i danni, anche da ritardo, che colpiscono la persona del viaggiatore, si presume la colpa del vettore, ovvero si richiede che sia la Compagnia a dover dimostrare la propria "innocenza" anziché il consumatore a dimostrarne la colpa. Eventuali danni, quali ad esempio quelli subiti dall'auto al seguito su di un traghetto, devono essere contestati immediatamente, meglio se fatti seguire entro brevissimo tempo da una raccomandata, e di questi il vettore deve rispondere qualora derivino da una sua colpa o addirittura da dolo, ivi comprese le conseguenze dirette del ritardo quali, ad esempio, il

pagamento di una penale in favore di un albergo per l'arrivo oltre l'orario previsto. Occorre sfatare un mito: l'auto al seguito del passeggero è equiparata, quanto alla responsabilità del vettore, al bagaglio non registrato (come la valigia che il passeggero porta con sé in cabina, per intendersi). Non corrisponde perciò al vero il "mito" che la responsabilità sia limitata alle vecchie £ 200.000, in quanto questa norma, che effettivamente esiste, si riferisce però al trasporto di merci e non di passeggeri.

È infine importante tenere conto di quanto dispone l'art. 22/bis del Codice del consumo, introdotto per adeguare anche la normativa sul trasporto marittimo a quelle norme di trasparenza previste per il trasporto aereo e riportate precedentemente. Si prevede infatti che costituisca pubblicità ingannevole pubblicizzare il prezzo del trasporto al netto degli oneri accessori, dalle tasse portuali, ecc. In sostanza, il consumatore ha il diritto di sapere subito il prezzo globale che dovrà pagare per il servizio che acquista, non potendosi far scoprire solo in seguito che il prezzo pubblicizzato deve poi essere maggiorato di ulteriori voci tali da rendere decisamente più gravoso l'acquisto.

LE ATTIVITÀ DEL TEMPO LIBERO

1 GUIDE E ACCOMPAGNATORI

È facile per un turista essere ingannato da presunte guide o accompagnatori che possono approfittare dell'inevitabile mancanza di conoscenze sui luoghi visitati da parte sua per proporre i loro servizi pur in mancanza di adeguata preparazione. È questo il motivo per cui la legge richiede che chi esercita una professione turistica deve essere in possesso di un'abilitazione, rilasciata previo superamento di un esame volto ad accertarne le competenze, ed esporre il tesserino di riconoscimento. Vi sono inoltre alcuni luoghi che, per la particolarità e la specializzazione delle conoscenze richieste, possono essere oggetto di spiegazioni soltanto da guide in possesso di una autorizzazione specifica per quel sito, come è ad esempio, per gli scavi archeologici di Pompei. Anche queste figure professionali sono regolate dalle leggi regionali, che dispongono pure le norme di accesso e di esercizio di altre due figure assimilabili, quali le guide alpine e i maestri di sci, le cui competenze sono ancora più importanti in quanto un'eventuale mancanza di diligenza professionale, potrebbe avere conseguenze particolarmente gravi. In tutti questi casi è perciò fondamentale rivolgersi ai professionisti

abilitati, segnalando eventuali esercizi abusivi della professione. In tema di abilitazione di guide e accompagnatori (non delle altre professioni turistiche) quanto sopra descritto deve essere integrato con la previsione del d. l. n. 7 del 2007 che ne ha previsto la liberalizzazione. Con questo atto normativo è stata abolita la autorizzazione per queste figure, per le quali resta soltanto l'obbligo di superamento di un esame in cui sono accertate le competenze storico-artistiche e linguistiche. Peraltro lo stesso decreto esonera da tale accertamento coloro che siano in possesso di idonei titoli di studio (diversi per le due figure professionali). Infine, per liberalizzare completamente il settore, vengono eliminati vincoli di residenza e continenti numerici per queste professioni. Alle Regioni è stata data altresì la possibilità di promuovere sistemi di accreditamento, non vincolanti, per le guide turistiche specializzate in particolari siti, località e settori.

2 L'ATTIVITÀ SCIUSTICA

La settimana bianca è un momento di svago, quando le vacanze estive sono ancora molto lontane, che un buon numero di persone si concede, specialmente dopo che la situazione internazionale e la crisi economica hanno portato ad una contrazione dei viaggi lontani. Anche qui però bisogna guardarsi da alcune insidie che possono capitare, ricordando che:

1) Il trasporto per seggiovia o skilift è assimilato al trasporto terrestre, di cui si applicano le regole. La responsabilità del gestore inizia con il momento della salita, in cui egli è tenuto ad aiutare soltanto le persone che manifestamente non siano in grado di farlo da sole; nel caso in cui si creda di aver bisogno di assistenza bisogna perciò esplicitarlo subito, chiedendo l'assistenza che è un diritto ricevere. Il gestore dell'impianto è responsabile di eventuali ostacoli che provochino la caduta dello sciatore, anche dopo che questi si è sganciato ma fintanto che perdura la spinta impressa dall'impianto (per cui non può il gestore lasciare ad esempio un ripostiglio per gli attrezzi talmente vicino al punto di uscita da fare sì che gli sciatori rischino di urtarvi contro).

2) Vi sono regole di prudenza che servono ad evitare scontri tra sciatori (causa maggiore di infortuni durante l'attività sciistica), sintetizzate in

10 regole elaborate dalla FIS che ogni sciatore dovrebbe conoscere e rispettare.

- 3) Il gestore della pista è responsabile per danni conseguenti alla mancata adozione di segnaletica sui bordi della pista o per aver lasciato ostacoli incustoditi lungo la discesa, fermo restando che anche lo sciatore deve tenere un comportamento prudente adeguato alle condizioni.
- 4) Il maestro di sci è tenuto a sorvegliare i propri allievi evitando che essi provochino danni a se stessi ed agli altri allievi, dovendo in caso contrario risarcire i danni subiti dall'allievo che, per esempio, cadendo in quanto privo di idonee istruzioni, provochi i danni ad un altro fermo sulla pista.
- 5) Anche gli spettatori di gare nonché gli stessi partecipanti, dilettanti o professionisti, devono essere messi in grado di guardare lo spettacolo in condizioni di sicurezza. Ogni violazione di norme di comune prudenza dà perciò luogo a responsabilità e all'obbligo di risarcire i danni.



A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI O IN CASO DI PROBLEMI

La tutela dei consumatori si svolge in primo luogo con la prevenzione di truffe e raggiri, cioè con l'informazione e l'istruzione dei consumatori sui loro diritti e doveri, di cui questa pubblicazione vuole essere un esempio nell'ambito del progetto S.O.S. Truffa. L'attività turistica, poiché si presta, come abbiamo detto nell'introduzione, a fornire da base per più facili inadempienze a danno dei turisti, richiede un maggior sforzo informativo, prima della partenza, anche da parte del viaggiatore, sforzo che in realtà risulta di solito piacevole, anche perché consente la fruizione di un soggiorno più tranquillo e più consapevole. Di seguito elenchiamo per ogni dubbio che più di frequente può verificarsi, gli enti ai quali è opportuno rivolgersi:

► **PREZZI, CLASSIFICAZIONE E UBICAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE:** tutte le strutture ricettive autorizzate vengono censite ogni anno dalla Provincia competente per territorio, che pubblica un annuario con l'indicazione dei servizi forniti e dei prezzi comunicati dagli operatori turistici presenti sul territorio. Ottenere questa pubblicazione è semplicissimo e normalmente è sufficiente rivolgersi alle APT, IAT e Pro Loco della località che si intende visitare, le quali sono a disposizione dei turisti per inviare il materiale richiesto. In ogni struttura ricettiva inoltre deve essere esposta, in modo ben visibile al pubblico nel luogo di ricevimento, una tabella prezzi secondo il modello predisposto dalla Provincia.

► **ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO:** è sempre prudente, prima di partire, recarsi presso la propria Azienda sanitaria Locale (ASL) per chiedere informazioni circa l'assistenza sanitaria nel Paese in cui ci si sta per recare e valutare eventualmente l'opportunità di stipulare polizze sanitarie integrative con un'assicurazione privata. All'interno dell'Unione europea può essere utilizzata la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (sostanzialmente la nuova tessera sanitaria, valida anche come codice fiscale) per usufruire di assistenza. Presso gli stessi uffici si possono chiedere anche informazioni sui rimborsi per spese sanitarie sostenute all'estero qualora si fosse partiti senza il documento indicato in precedenza. Inoltre, le Aziende USL offrono normalmente un servizio di consulenza



per i viaggiatori internazionali riguardo alle vaccinazioni consigliate ed alle misure di prevenzione e protezione che è opportuno adottare nei singoli Paesi sulla base delle endemie e delle epidemie in corso.

► **DOCUMENTI PER L'ESPATRIO:** oggi la semplificazione normativa in corso di attuazione e la situazione internazionale tutt'altro che stabile fanno sì che la normativa in materia di documenti sia in continua evoluzione. Per evitare spiacevoli sorprese è bene rivolgersi alla Questura ed al Comune di residenza, i quali possono fornire informazioni adeguate e precise. Per i cittadini extracomunitari, invece, le stesse informazioni devono essere richieste al proprio Consolato.

► **UTILIZZO DEL CONTANTE E DI ALTRI STRUMENTI DI PAGAMENTO:** l'entrata in circolazione dell'Euro ha eliminato il problema del cambio di valute all'interno dei Paesi aderenti. Tuttavia, per chi si reca in Paesi che non utilizzano questa moneta, è bene informarsi presso la propria banca sulle condizioni applicate ai prelievi di contante all'estero, al cambio di valuta, alla normativa in materia di esportazione di valuta ed in generale su tutti i problemi che potrebbero crearsi, nonché sugli strumenti meno costosi di cui avvalersi. Ricordiamo che in base alla normativa comunitaria, a garanzia della libertà di circolazione dei capitali prevista dal Trattato, i prelievi presso il bancomat ed i bonifici transfrontalieri all'interno del territorio comunitario non possono comportare costi maggiori degli analoghi servizi forniti nel circuito nazionale.

► **ACQUISTI NEI PAESI FUORI DALL'UNIONE EUROPEA:** per non incorrere in sanzioni ed in spiacevoli inconvenienti alla dogana, è bene informarsi preventivamente su cosa ed in che quantità sia possibile portare con sé merce acquistata nei paesi stranieri. L'Agenzia delle Dogane ha pubblicato un Vademecum, consultabile anche su internet all'indirizzo <http://www.agenziadogane.it> nel quale sono evidenziate le norme più importanti. Presso ogni sede dell'Agenzia possono comunque essere raccolte le informazioni necessarie.

► **INADEMPIENZE CONTRATTUALI, TRUFFE E RAGGIRI:** per qualsiasi problema e difformità dalle previsioni contrattuali, nonché per ogni informazione su eventuali discordanze tra i diritti elencati in questa

pubblicazione e quelli riconosciuti dall'operatore turistico, è possibile rivolgersi **Sportello S.O.S. Truffa, al numero 800.631316, o direttamente allo Sportello S.O.S. Turista, Via Canaletto 100, 41122 Modena, tel. 059.2033430, www.sosvacanze.it e-mail info@sosvacanze.it** che segue dal 1997 il contenzioso in materia di viaggi, vacanze e tempo libero su scala nazionale e può fornire una risposta immediata ed una consulenza per un problema contingente per poi fornire assistenza anche successivamente nel caso in cui ciò si renda indispensabile.



BUON VIAGGIO!

INDIRIZZI UTILI

Federconsumatori Modena,
via Mar Ionio n. 23 - Modena - Tel. 059 260 384 - Fax 059 260 446
info@federconsumatori-modena.it - www.federconsumatori-modena.it

Adiconsum Modena,
via Rainusso n. 56/58 - Modena - Tel. 059 890 897 - Fax 059 828 173
adiconsum@cislmodena.org - www.adiconsum.it

Movimento Consumatori Modena,
via IV Novembre 40/L - Modena - Tel. e Fax 059 33 67 171
modena@movimentocconsumatori.it - www.movimentocconsumatori.it