

## Il Vademecum del viaggiatore informato



Edizione a cura del



Centro Europeo Consumatori, ufficio di Bolzano

Via Brennero, 3

39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede principale per l'Italia:

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Via G. M. Lancisi, 31

00161 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090 - +39-06-44290734

Fax +39-06-44118348

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

[info@ecc-net.it](mailto:info@ecc-net.it)

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

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

Informazioni aggiornate a maggio 2010

## INDICE

<b>Premessa</b>	4
<b>I pacchetti turistici</b>	5
<b>Le assicurazioni viaggio</b>	9
<b>Inadempimenti contrattuali</b>	10
<b>Problemi relativi alla insicurezza, attentati terroristici o calamità naturali</b>	12
<b>Il fondo di garanzia</b>	13
<b>Il trasporto aereo</b>	14
<b>Cancellazioni, grandi ritardi e negati imbarchi</b>	15
<b>Bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo</b>	18
<b>Multiproprietà - time sharing</b>	19
<b>Noleggio auto</b>	21
<b>Il trasporto ferroviario</b>	23
<b>Il contratto di locazione turistica</b>	23
<b>Spese sanitarie all'estero</b>	24
<b>Aspetti doganali</b>	25
<b>Viaggiare con animali</b>	26
<b>Links utili</b>	27

## Premessa

Spiagge e palme su prospetti in carta pattinata, fotografie di eleganti hotel, offerte imperdibili prenotabili on-line o in agenzia che sembrano farci dimenticare come il più bel periodo dell'anno, quello delle vacanze, a volte può portare ad arrabbiature e delusioni di ogni genere. I pericoli in tal senso ci attendono dietro ad ogni angolo: già al momento della scelta di una località turistica, dell'albergo o nell'organizzazione degli spostamenti, fino alle sorprese – quelle peggiori – che ci attendono a destinazione. Sono tante le aspettative di chi parte per un viaggio e le delusioni costituiscono purtroppo una realtà con la quale i turisti si devono confrontare sempre più spesso. Si tratta di eventi collaterali imprevisi, ma che almeno in parte possiamo cercare di evitare. Pertanto è bene che il consumatore abbia tutte le informazioni a sua disposizione, 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.

A casa propria è naturale trovarsi bene, ma in vacanza... siamo lontani da casa. Una volta in vacanza non possiamo pertanto pretendere di trovare gli stessi standard in fatto di pulizia, cibo e servizi. D'altronde, se ci mettiamo in viaggio, è proprio per conoscere nuove culture, costumi ed abitudini. Attenzione però: se siamo informati, possiamo tutelarci meglio! Impariamo quindi a raccogliere per tempo le informazioni che ci stanno più a cuore, chiedendo anche di averne conferma scritta. Concentrandoci maggiormente sui preparativi, guadagneremo in qualità della vacanza e a volte anche risparmieremo, se non in termini economici, per lo meno in arrabbiature. Ricordiamoci dunque sempre di fare un raffronto delle varie offerte, di paragonare i servizi offerti e di leggere accuratamente - prima di accettarle - le condizioni generali di contratto.

Buona lettura e soprattutto buon viaggio a tutti!

## I pacchetti turistici

Tra le varie tipologie di vacanza una delle più gettonate è sicuramente la vacanza tutto compreso. In questa sezione sono stati analizzati soltanto alcuni degli aspetti legati all'acquisto dei pacchetti turistici, ovvero quelli "a più alto tasso di reclami". Per ulteriori approfondimenti vi invitiamo a consultare il nostro opuscolo sui pacchetti turistici, scaricabile gratuitamente sul nostro sito internet:

<http://www.euroconsumatori.org/download/16953v16953d56898.pdf>.

Il **pacchetto turistico** è regolato dal Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, artt. 82-100) e consiste in un viaggio, una vacanza o in un circuito tutto compreso che contiene almeno 2 degli elementi tra: trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (ad es. noleggio auto, escursioni etc.). Deve inoltre essere venduto, nel territorio nazionale, ad un prezzo forfetario e avere durata superiore alle 24 ore o comprendere almeno una notte. L'organizzatore del viaggio, il cosiddetto *tour operator*, può decidere di vendere il pacchetto turistico al consumatore direttamente oppure tramite un venditore (l'agenzia viaggi o un servizio di intermediazione on-line).

La **prenotazione** è un momento fondamentale, perché una vacanza ben riuscita comincia 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 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.

Sono in aumento negli ultimi anni le **prenotazioni on-line**. In questo caso il consumatore deve prestare ancora maggiore attenzione: manca infatti l'esperienza e l'assistenza dell'agenzia viaggi, soprattutto per quanto riguarda le informazioni sulla documentazione necessaria per recarsi nel Paese scelto come meta della propria vacanza.



### Attenzione:

pur trattandosi di contratti conclusi a distanza, ai contratti di vendita di pacchetti turistici conclusi on-line **non è applicabile il diritto di recesso** previsto per gli acquisti effettuati via telefono, internet etc, ovvero il diritto per il consumatore di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto. Una volta effettuata la prenotazione il consumatore potrà quindi recedere solamente pagando le penali di recesso previste dal contratto (per le penali di recesso si veda infra pag. 8).

In base al Codice del Consumo **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 contenere obbligatoriamente determinati elementi (consultabili al seguente link: <http://www.euroconsumatori.org/download/16953v16953d56898.pdf>).

Il contratto ha pertanto un contenuto obbligatorio che serve soprattutto ad informare il consumatore relativamente ai propri diritti. Spesso però in realtà i contratti di vendita di pacchetti turistici 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.

Oltre al contenuto obbligatorio del contratto, indicato dal Codice del Consumo, sono previste ulteriori informazioni che l'organizzatore e il venditore devono fornire per iscritto: **informazioni in materia di passaporto e visto**, gli obblighi sanitari e le formalità per effettuare sia il viaggio che il soggiorno. Purtroppo nella prassi questo **obbligo informativo** a volte non viene rispettato da parte delle agenzie viaggio (o dei tour operator) e il consiglio – piuttosto di rischiare di rimanere a casa – è quello di informarsi anche personalmente a riguardo e nel modo più preciso possibile (ad esempio presso le Ambasciate o la Questura).

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

Una delle possibilità che il consumatore ha nel caso in cui, per un qualsiasi motivo, non possa più partire (evitando così di dover pagare le citate penali di recesso), è quella della **cessione del contratto**, ovvero di “vendere” il proprio contratto ad un terzo, comunicando all’organizzatore o al venditore le generalità del cessionario. La persona indicata dovrà però 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. La cessione del contratto è possibile solo entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza e potrebbe essere soggetta ad alcune spese (ad esempio per la modifica del biglietto aereo).

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 del tasso di cambio. Il prezzo non può comunque essere aumentato in misura superiore al 10% (in questo caso è possibile recedere dal contratto previo rimborso di quanto già versato) né nei 20 giorni che precedono la partenza. In ogni caso il consumatore ha il diritto di chiedere all’organizzatore di documentare le presunte variazioni.

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

**Modifiche apportate dopo la partenza:** L'organizzatore deve intervenire proponendo adeguate soluzioni alternative; in questi casi 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, quest'ultimo ha il diritto di rientrare nel luogo di partenza e di ricevere il rimborso delle prestazioni non ottenute<sup>1</sup>.

Se l'**annullamento del pacchetto prima della partenza** non dipende da colpa del consumatore, quest'ultimo gode degli stessi diritti previsti per il caso di modifiche apportate prima della partenza (che corrisponde anche alla tutela prevista 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).

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. 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>2</sup> ma solo un **anticipo dell'importo dovuto**; pertanto, se dovesse 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 di recesso** 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 il paragrafo successivo dedicato alle assicurazioni viaggio).

<sup>1</sup> Attenzione: il consumatore può rifiutare di accettare la proposta alternativa offerta dall'organizzatore solo se vi è un giustificato motivo.

<sup>2</sup> La caparra penitenziale si perde in caso di recesso; la caparra confirmatoria invece si perde ugualmente in caso di recesso, ma da comunque diritto all'azienda di chiedere anche un eventuale risarcimento del danno.



## Le assicurazioni viaggio

**a) Annullamento:** Insieme al pacchetto turistico è possibile stipulare un'assicurazione di annullamento, inclusa o meno nel prezzo<sup>3</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 solitamente esclusa in quanto non è ritenuta una malattia.

**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 impropria. Ricordatevi inoltre di consultare le condizioni contrattuali della vostra carta di credito in quanto queste a volte comprendono anche una assicurazione per il bagaglio.

<sup>3</sup> Attenzione alle assicurazioni offerte insieme al viaggio: il loro costo è relativamente basso, ma scarse sono anche le prestazioni offerte.

**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. Questo tipo di assicurazione è indispensabile se siete diretti in un Paese non europeo che non ha sottoscritto accordi con l'Italia in relazione all'assistenza sanitaria<sup>4</sup>. Senza assicurazione potreste infatti dover affrontare spese molto elevate anche solo per un improvviso ricovero ospedaliero per un'appendicite o una frattura. Le spese derivanti da infortunio o malattia che sono di solito coperte da queste polizze sono: assistenza medica, trasporto ospedaliero, medicinali, interventi chirurgici, spese ospedaliere generali, prolungamento del soggiorno (se necessario), rimpatrio anticipato dell'assicurato, trasferta di andata e ritorno di un familiare. Generalmente sono esclusi i disturbi cronici e psichici, le malattie conseguenti all'uso di farmaci o alcolici, gli infortuni derivanti dalla pratica di sport pericolosi o infine sinistri dovuti a calamità naturali. Anche le spese derivanti da malattie recidivanti non sempre sono coperte, perché con il termine "malattia" le compagnie assicuratrici intendono generalmente solo un problema sanitario imprevisto.



**Attenzione:**

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 per l'eventuale invio della documentazione necessaria, scaduti i quali la compagnia può rifiutarsi di coprire il danno.

## Inadempimenti contrattuali

### a) chi risponde degli inadempimenti contrattuali

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. Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi è quindi re-

<sup>4</sup> In Europa potete invece utilizzare la Tessera Europea di Assicurazione e Malattia (TEAM) che dà diritto alle cure sanitarie medicalmente necessarie. Per maggiori informazioni sulla TEAM ed in generale sulle spese sanitarie all'estero si veda infra pag. 24.

sponsabile l'**organizzatore** della vacanza, che è responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc.), nei confronti dei quali sarà lui a doversi rivalere dopo avere risarcito il turista. 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>5</sup>. 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.

#### Attenzione:

Quelle che il consumatore ritiene come inadempienze del tour operator non sono sempre tali: a volte sono fatti dovuti alle mancate o parziali informazioni richieste dal consumatore prima della partenza e all'errata valutazione del viaggio dovuta a delle aspettative non giustificate. Bisogna inoltre ricordare che ogni viaggio richiede anche spirito di adattamento e che spesso il suo scopo è proprio quello di andare a conoscere nuove culture, usanze, abitudini alimentari e che non è possibile ritrovare in ogni luogo del mondo le condizioni alle quali si è abituati a casa propria. Pertanto anche le prestazioni fornite dai tour operator devono essere valutate alla luce delle circostanze presenti sul luogo che si è scelto di visitare.

#### 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 il consumatore ritenga che i rimedi apportati non siano stati sufficienti e soddisfacenti, potrà essere inviato un reclamo scritto (con raccomandata a/r) al tour operator o al venditore (a seconda di chi è responsabile) **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 ri-

<sup>5</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 la c.d. "Tabella di Francoforte", che assegna ad ogni inadempimento contrattuale una percentuale di riduzione sul prezzo totale del pacchetto.

uscire a documentare quanto affermato. Per inviare un reclamo si può utilizzare la lettera tipo scaricabile al seguente link: [http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=479](http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=479).

### 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>6</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**. La giurisprudenza prevalente riconosce ormai che il consumatore ha diritto ad ottenere il risarcimento di questo danno e ritiene, 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.

## Problemi relativi alla sicurezza, attentati terroristici o calamità naturali

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

<sup>6</sup> Giudice di Pace di Siracusa 26 marzo 1999.

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 (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.

#### 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: 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.



Per avere maggiori informazioni sul Paese che si intende visitare, anche sotto il profilo della sicurezza, è consigliabile consultare il sito della Farnesina "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.

## 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. Per tutelare i consumatori in situazioni di questo tipo è stato istituito un fondo nazionale di garanzia, attualmente presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il quale 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.

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 prenotare, 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.

## Il trasporto aereo

Mentre fino a pochi anni fa si andava in vacanza in macchina o in treno, oggi l'aereo è diventato il mezzo preferito da molti turisti, non da ultimo grazie a tariffe sempre più vantaggiose. Ma non sempre tutto fila liscio... a volte i problemi iniziano già con l'acquisto del biglietto aereo.

Il **biglietto aereo** è quel documento che autorizza il passeggero a volare su una determinata tratta. A differenza del biglietto ferroviario, il biglietto aereo viene emesso a nome del passeggero e può essere utilizzato solamente dal titolare. Su ogni biglietto aereo compaiono tra l'altro le seguenti informazioni: la compagnia aerea, l'agenzia emittente (agenzia di viaggi etc.), il nome del passeggero, il tragitto, il codice di prenotazione, gli orari del volo, la classe di prenotazione e il prezzo. Il classico biglietto cartaceo è stato sostituito dal c.d. **e-ticket** (biglietto elettronico) con il quale si riceve inizialmente un'attestazione della prenotazione; all'aeroporto poi, su presentazione di questa attestazione, viene emessa la carta d'imbarco che autorizza l'accesso all'aereo e sulla quale compaiono sia il numero del posto a sedere che il cancello e l'orario di imbarco.

Le compagnie aeree utilizzano nell'emissione dei biglietti **classi di prenotazione**, che si differenziano da quelle principalmente note, "economy, business e first class": queste si riferiscono al posto a sedere e al servizio in aereo, mentre le altre classi di prenotazione riguardano la tariffa che è stata applicata nell'emissione del

biglietto. Molto spesso da queste classi di prenotazione dipendono anche il come e il se sia possibile cancellare, modificare od ottenere il rimborso del biglietto (inutilizzato). Al momento della prenotazione è pertanto sempre consigliabile chiedere informazioni sulle possibilità di cambiamento e annullamento del biglietto e degli eventuali costi connessi alle modifiche.

Quello che pochi sanno è che se è il passeggero a decidere volontariamente di non volare, il biglietto aereo è - almeno parzialmente - sempre rimborsabile. Alcune voci del biglietto infatti (il prezzo totale include diversi costi) anche di biglietti a tariffa promozionale, sono di quelle per le quali i consumatori hanno diritto ad ottenere il rimborso anche in caso di mancato utilizzo. In particolare il consumatore ha diritto alla restituzione degli importi che non coprono direttamente le spese sostenute dalle compagnie aeree (quali ad esempio la tariffa ministeriale per i controlli di sicurezza sul bagaglio da stiva, il diritto imbarco passeggeri). L'elenco dettagliato di queste voci è disponibile sul sito internet dell' Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC): [http://enac-italia.it/l\\_Diritti\\_dei\\_Passeggeri/La\\_Carta\\_dei\\_Diritti\\_del\\_Passeggero/index.html](http://enac-italia.it/l_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html).

## Cancellazioni, grandi ritardi e negati imbarchi

Vi siete presentati puntuali al check-in, ma nonostante ciò vi hanno lasciato a terra? Pur avendo una prenotazione valida, la compagnia aerea non vi fa salire a bordo a causa di un eccesso di prenotazioni? Con il **Regolamento (CE) n. 261/2004** sono stati notevolmente ampliati i diritti di coloro che rimangono vittima di queste situazioni. La tutela prevista dal Regolamento si applica ai voli di linea o charter in partenza dall'Unione europea ovvero in arrivo da un Paese extracomunitario, se il vettore è munito di una valida licenza rilasciata da un Paese membro. Oltre a ciò, bisogna essere in possesso di un biglietto valido sul quale è indicata una prenotazione confermata per il volo in causa e essersi presentati al banco di accettazione (check-in) per tale volo prima dell'ora limite di accettazione fissata dalla compagnia aerea (la tutela non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico).

**Negato imbarco (overbooking):** Letteralmente "overbooking" significa eccesso di prenotazioni. Purtroppo le compagnie aeree hanno l'abitudine di vendere un numero di biglietti superiore ai posti effettivamente disponibili, per assicurarsi che l'aeromobile parta al completo. In alcuni casi capita però che tutti coloro che avevano acquistato

un biglietto si presentino all'imbarco. In questi casi la compagnia aerea è innanzitutto tenuta a fare appello a persone che rinuncino volontariamente al volo in cambio di determinati benefici. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente e si debba quindi negare l'imbarco a taluni passeggeri, questi possono fare valere le seguenti pretese:

- 1) la **scelta tra il rimborso del biglietto** qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) ed un **volo alternativo**, non appena possibile, verso la destinazione finale, o ad un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento.
- 2) una **compensazione pecuniaria** di
  - a) 250 Euro per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km;
  - b) 400 Euro per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500km e tutte le altre comprese tra 1500 e 3500km;
  - c) 600 Euro per tutte le altre tratte.

Tale indennità forfetaria può essere ridotta del 50%, qualora il passeggero si sia imbarcato su un volo alternativo che gli consenta di raggiungere la destinazione finale con un orario d'arrivo che non superi rispettivamente di 2 ore sub 2a), 3 ore sub 2b) o 4 ore sub 2c), l'orario d'arrivo del volo inizialmente prenotato.

- 3) la compagnia aerea è tenuta a prestare **assistenza**, cioè a fornire al passeggero a titolo gratuito: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; nel caso si rendano necessari uno o più pernottamenti, sistemazione in albergo e relativo trasporto; 2 chiamate telefoniche o 2 messaggi via telex, fax o posta elettronica.

In caso di **cancellazione del volo**, ai passeggeri spetta:

- 1) il **rimborso del biglietto** entro 7 giorni se il volo è diventato inutile, nonché se necessario, un volo di ritorno al punto di partenza iniziale;
- 2) la stessa **compensazione pecuniaria** spettante in caso di negato imbarco, a meno che il passeggero non sia stato avvertito:
  - 2 settimane prima della partenza;
  - tra 2 settimane e 7 giorni prima della partenza se gli è stato proposto un volo in partenza al massimo 2 ore prima dell'orario di partenza previsto ovvero con un ritardo all'arrivo inferiore a 4 ore;
  - meno di 7 giorni prima della partenza e gli sia stato offerto di partire con un volo alternativo che gli permetta di raggiungere la destinazione finale meno di 2 ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

La compensazione pecuniaria non è dovuta qualora la cancellazione del volo sia dipesa da cause di forza maggiore (per tale nozione si veda infra pag. 17).

- 3) All'**assistenza**: come nel caso di negato imbarco.



**Ritardo prolungato:** La normativa comunitaria prevede che in caso di ritardo prolungato il passeggero ha diritto all'assistenza di cui sopra se il volo è ritardato di 2 o più ore rispetto all'orario di partenza previsto per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km, di 3 o più ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km, di 4 o più ore per tutte le altre tratte. Quando il **ritardo è di almeno 5 ore**, il Regolamento prevede che il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto se il volo è divenuto inutile, nonché ad un volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

Una rivoluzionaria sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 novembre 2009 ha riconosciuto il pagamento della compensazione pecuniaria prevista per i casi di cancellazione e negato imbarco, anche in caso di ritardo del volo. La Corte ha infatti dichiarato che la situazione dei passeggeri che subiscono un ritardo è pressoché analoga a coloro che subiscono una cancellazione, in quanto entrambi subiscono un danno, rappresentato da una perdita di tempo che, considerato il suo carattere irreversibile, può essere risarcita unicamente con una compensazione pecuniaria. Entrambi infatti subiscono un viaggio di durata maggiore rispetto a quanto originariamente stabilito dal vettore aereo e pertanto i passeggeri di voli ritardati possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria quando a causa di tali ritardi, subiscono una perdita di tempo pari o superiore a 3 ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale 3 ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto (l'importo della compensazione pecuniaria può essere ridotto del 50% quando il ritardo rimanga inferiore alle 4 ore). Senza dubbio questa sentenza allarga di molto la tutela dei passeggeri aerei. Resta però da vedere se nella prassi le compagnie aeree si adegueranno a tale decisione visto che in fin troppi casi i vettori sono molto restii a riconoscere i diritti dei consumatori e soprattutto a risarcire i danni da loro subiti. Non di rado infatti accade che le compagnie aeree per esimersi dal pagamento della compensazione pecuniaria affermino che il volo è stato cancellato/ritardato a causa di una **circostanza eccezionale** (ad esempio cattive condizioni meteo, rischi per la sicurezza, motivi tecnici). Nella sentenza di cui sopra la Corte ha però statuito che un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporti la cancellazione o il ritardo del volo, non rientra nella nozione di "circostanza eccezionale", a meno che detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non siano inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo e sfuggano al suo effettivo controllo.

In tutti gli Stati membri sono istituite delle autorità preposte all'applicazione da parte delle compagnie aeree del Regolamento in questione (c.d. *national enforce-*

ment bodies - **NEB**). In Italia, la competenza per i controlli relativi all'applicazione delle leggi, alle ingiunzioni e alle sanzioni è demandata all'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (**ENAC**), al quale i passeggeri possono presentare reclamo in caso di presunta violazione dei loro diritti qualora il problema si sia verificato in un aeroporto italiano. Se la compagnia aerea non ha risposto al reclamo inviato dal consumatore o lo ha fatto ma in modo non soddisfacente per il consumatore, questo può chiedere l'intervento del NEB competente, utilizzando il modulo di reclamo europeo scaricabile sul sito della Commissione Europea: [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm#](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm#).

Sul sito del CEC è possibile scaricare le lettere-tipo per inviare un reclamo in caso di cancellazione/ritardo/negato imbarco: [http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/index\\_i.aspx?PATH\\_ID=588](http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/index_i.aspx?PATH_ID=588).

## Bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo

L'aereo è atterrato in perfetto orario, ma del vostro bagaglio non c'è traccia? Sono pochi a poter affermare di non aver mai fatto i conti con la propria valigia che non compare sul nastro dei bagagli o che viene recapitata al termine della vacanza, magari pure danneggiata. Il **Regolamento (CE) n. 889/02** prevede precisi diritti per i passeggeri di aeromobili:

**Ritardi nel trasporto dei bagagli:** il consumatore ha diritto a un rimborso delle spese sostenute fino ad un massimo di 1000 DSP<sup>7</sup>. Il passeggero può acquistare una serie di beni di prima necessità (biancheria intima, spazzolino e dentifricio ecc.) nel Paese di destinazione e farsi rimborsare la spesa sostenuta se la sua valigia dovesse essergli riconsegnata in un momento successivo. A tal fine quindi è importante conservare con cura i relativi scontrini! Se il bagaglio non ricompare entro 21 giorni, non si tratta più di ritardo nella consegna, bensì di uno smarrimento.

**Distruzione, perdita o danno ai bagagli:** anche per il caso di distruzione, perdita o danno ai bagagli il legislatore ha previsto un massimale risarcibile pari a 1000 DSP.

<sup>7</sup> **DSP:** Diritti speciali di prelievo. Nominano un'unità di conto del FMI – Fondo Monetario Internazionale. Sono la base di calcolo anche nell'ambito delle pretese risarcitorie per danni causati durante il volo. Sul sito del FMI ([www.imf.org](http://www.imf.org)) si trova sotto il punto IMF Finances una tabella di conversione, cliccando sulla opzione SDR valuation. A maggio 2010 il valore di 1.000 DSP era pari ad Euro 1.134,71.

Gioielli, computer portatili, denaro contante e altri oggetti elettrici o comunque di valore non vengono considerati poiché, secondo la logica delle compagnie aeree, non dovrebbero trovarsi in valigia (si vedano le condizioni generali di trasporto di ciascuna compagnia).

**Da non scordare:** il limite di responsabilità della compagnia può essere innalzato presentando una dichiarazione di maggiore valore del bagaglio (c.d. excess value declaration) e pagando un sovrapprezzo all'atto del check-in. Chi abbia sottoscritto una polizza assicurativa per il bagaglio (si veda pag. 9), in caso di smarrimento o danneggiamento non deve scordare di avvisare quanto prima (e comunque entro i termini previsti dalla polizza assicurativa) la compagnia assicurativa.

**Termini per la presentazione dei reclami:** Il Regolamento prevede che, nel caso in cui il bagaglio sia **danneggiato**, il passeggero deve sporgere reclamo entro **7 giorni**, mentre in caso di **ritardo** entro **21 giorni**, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero, mediante raccomandata con avviso di ricevimento. Le compagnie aeree, in caso di smarrimento, danneggiamento e ritardo del bagaglio, richiedono inoltre una segnalazione immediata presso lo Sportello Reclami dell'aeroporto e la compilazione del modulo reclami, c.d. **PIR** (*Property Irregularity Report*). È pertanto indispensabile adempiere anche tale formalità!

Al seguente link sono disponibili le lettere-tipo da utilizzare per i reclami legati al trasporto di bagagli nel trasporto aereo: [http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=519](http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=519).

Diversamente dai casi finora descritti non è stabilito nessun limite di **risarcimento in caso di morte o lesione personale di passeggeri**. Per maggiori informazioni si veda: <http://www.euroconsumatori.org/16849v24470d19142.html>.

## Multiproprietà – time sharing

Per multiproprietà si intende l'acquisto del diritto di utilizzare, durante un lungo periodo di tempo (in ogni caso min. 3 anni) un immobile per le proprie vacanze, utilizzabile per una o più determinate settimane all'anno. Per chi poi desidera cambiare di anno in anno luogo e periodo di vacanza, esistono degli appositi circuiti di scambio nazionali ed internazionali che naturalmente comportano degli ulteriori costi.

Pensateci bene e prima di sottoscrivere un contratto di questo genere tenete conto e fate un calcolo delle numerose spese e dei rischi che possono derivare dalla firma di un contratto di multiproprietà quali le spese annuali di gestione, i costi di adesione al circuito di scambio, i possibili costi di assistenza legale nel malaugurato caso di controversie, il più delle volte con un venditore straniero, i costi dei viaggi verso i luoghi di villeggiatura all'estero, i rischi di fallimento delle società gestrici nel campo della multiproprietà. Già prima della conclusione del contratto il venditore è obbligato a consegnarvi un **opuscolo informativo** i cui contenuti sono fissati dettagliatamente dalla legge. Il Codice del Consumo disciplina in dettaglio il contratto di acquisto del "diritto di godimento ripartito di un bene immobile" (per il contenuto obbligatorio del contratto si veda:

<http://www.euroconsumatori.org/16849v24474d17231.html>.

In ogni caso ricordatevi che entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto l'acquirente può recedere dallo stesso, per iscritto con raccomandata a.r., senza dover indicare le ragioni del recesso; se il **contratto non contiene taluni degli elementi essenziali previsti**, come ad es. l'informazione sul diritto di recesso, o l'esatta indicazione dell'identità e domicilio del venditore, l'acquirente può recedere dal contratto entro 3 mesi dalla conclusione. In questo caso il venditore non ha diritto ad alcuna penalità né ad alcun rimborso. Il **contratto** deve essere sempre **redatto per iscritto**, a pena di nullità e nella lingua dello Stato membro in cui risiede l'acquirente oppure in un'altra lingua europea a sua scelta. In caso di **recesso** dell'acquirente, il venditore potrà richiedere il **rimborso** solo delle spese sostenute e documentate per la conclusione del contratto e di cui è fatta menzione nello stesso. Il venditore non potrà pretendere da Voi alcun versamento di acconto o caparra a titolo di anticipo fino alla scadenza del termine concesso per l'esercizio del diritto di recesso.

N.B. Anche tutti gli altri Paesi membri dell'Unione Europea hanno recepito la direttiva comunitaria sulle multiproprietà. Anche se i diritti di cui sopra - e fra questi il diritto di recesso di 10 giorni - sono quindi garantiti in tutti gli altri Stati dell'U.E., è bene tener presente che, se si acquista una multiproprietà all'estero, la legge applicata sarà quasi sicuramente quella dello Stato in cui si trova l'immobile o quella del Paese dove avete concluso il contratto. La legge tutela però il consumatore, disponendo che in caso di controversia, sarà competente a decidere il giudice del luogo di residenza del consumatore-acquirente.

### **È possibile rivendere la propria quota?**

Purtroppo però i problemi non mancano nemmeno per coloro i quali sono già

possessori di una quota in multiproprietà. Infatti questi consumatori, per diversi motivi (perché non utilizzano più la quota o le spese di gestione sono aumentate vertiginosamente negli anni o semplicemente non sono più interessati a questa forma di vacanza) vorrebbero "liberarsi" della propria quota, senza però trovare un acquirente. Per loro i rischi sono in agguato, essendo numerosissimi gli agenti che promettono ai consumatori di rivendere la propria quota (naturalmente a prezzi salatissimi), o che in cambio della quota, offrono i c.d. punti vacanza (si tratta dei prodotti di vacanze a lungo termine, con i quali i consumatori in cambio del prezzo - che di solito raggiunge alcune migliaia di Euro - ricevono una password per accedere ad un sito internet in cui vengono offerti sconti - il più delle volte definiti strepitosi - per prenotare vacanze, voli e macchine a noleggio).

Per questo motivo è stata emanata una nuova Direttiva comunitaria (2008/122/CE) sulla tutela dei consumatori nei contratti di multiproprietà, dei prodotti per le vacanze di lungo termine e di rivendita e scambio. Questa normativa mira a colmare le lacune esistenti nell'attuale legislazione, estendendo il campo di applicazione e così la tutela dei consumatori in tutti i Paesi dell'Unione Europea. La nuova Direttiva (che gli Stati membri dovranno adottare entro il 23 febbraio 2011) amplia il campo di applicazione della normativa anche alle ipotesi citate, garantendo così una maggiore tutela a tutti gli euro-consumatori. Vi si prevede infatti che saranno coperti anche i contratti inferiori a 3 anni, compresi quelli sui beni mobili quali roulotte, navi da crociera, chiatte e camper, nonché relativi ai punti vacanza, alla rivendita delle quote ed ai circuiti di scambio. Inoltre in futuro il consumatore avrà 14 giorni di tempo per esercitare il diritto di recesso.

## Noleggino auto

State scegliendo la meta delle vostre prossime vacanze? Avete pensato di visitare un Paese straniero a bordo di un'auto a noleggio? Innanzitutto dovrete decidere se prenotare la vostra auto a noleggio "da casa" o direttamente nel Paese scelto per la vostra vacanza. La **prenotazione da casa** (on-line o in una agenzia viaggi) può avere diversi vantaggi, dato che potete effettuare la prenotazione parlando la vostra lingua e riuscendo agevolmente a comparare i prezzi dei vari noleggiatori. Considerate poi che molto spesso ci sono delle offerte particolari per chi prenota in anticipo oppure on-line. **Noleggino l'auto direttamente sul posto** invece, potreste incappare in barriere linguistiche, prezzi elevati e pochi mezzi disponibili, dovuti per esempio al periodo di alta stagione.

Nella comparazione dei prezzi dei vari noleggiatori ricordatevi sempre di informarvi sul **prezzo finale dell'offerta**, comprensivo dunque di tutti i costi aggiuntivi! Ricordatevi anche che nella stragrande maggioranza dei casi per prenotare e noleggiare un'auto è indispensabile possedere una **carta di credito** in corso di validità intestata al guidatore quale forma di deposito cauzionale. Nel caso, infatti, di eventuali danni al veicolo è previsto spesso un addebito sulla carta di credito.

Una volta deciso come effettuare la prenotazione, dovrete poi scegliere tra i molteplici **servizi offerti** dai noleggi auto. A questo proposito è bene informarsi preventivamente su alcuni, fondamentali, dettagli legati ad **eventuali costi aggiuntivi** quali: ritiro o consegna dell'auto fuori dagli orari d'ufficio del noleggio; ritiro dell'auto in aeroporto; cosa succede in caso di ritardo del volo e conseguente ritardato ritiro dell'auto; riconsegna dell'auto in un luogo diverso da quello del ritiro; seggiolini per bambini; secondo autista; eventuale chilometraggio illimitato; consegna con il pieno di benzina.

Un'altra questione da chiarire preliminarmente è quella legata alla **polizza assicurativa**. Molto spesso infatti le polizze comprese nel prezzo di noleggio hanno dei massimali non molto elevati oppure non assicurano i passeggeri ed in ogni caso sono differenti da Paese a Paese. Inoltre, il più delle volte, alcuni tipi di incidenti (molto frequenti nei luoghi di villeggiatura, con vicoli stretti e trafficati) non sono coperti dall'assicurazione (ad es. specchietti rotti etc.). Conviene dunque informarsi sull'opportunità e sui costi di un'eventuale polizza aggiuntiva. Se avete intenzione di **attraversare il confine** del Paese informatevi se ci sono dei costi aggiuntivi per questa ipotesi.

Ricordatevi anche che la maggior parte dei noleggiatori richiede un'età minima per potere noleggiare l'auto (solitamente attorno ai 25 anni); spesso è prevista anche un'età massima (di solito 65 anni); questi limiti di età possono essere superati soltanto con un pagamento aggiuntivo. Se non è previsto un limite di età potrebbe però capitarvi che per poter noleggiare l'auto, dobbiate essere in possesso della patente di guida da almeno un anno.

I problemi maggiori che i consumatori si trovano a dover affrontare nel noleggio di una vettura sono legati alla **consegna dell'auto**, in quanto molto spesso i noleggiatori cercano di imputare i costi di fantomatici danni ai consumatori. Per evitare spiacevoli inconvenienti è importante controllare attentamente la vostra auto al momento del ritiro e della consegna: assicuratevi della presenza di eventuali

botte, graffi, etc. e soprattutto annotate tutti questi dettagli sul **modulo di ritiro e consegna**, facendo firmare quest'ultimo anche dal noleggiatore.

La vostra **patente di guida** rilasciata in un Paese dell'Unione Europea vi dà il diritto di guidare all'interno dell'Unione la stessa tipologia di veicoli che è possibile guidare nel Paese dove è stato rilasciato il documento, senza dover pagare un supplemento per il fatto di non essere residenti. In caso di **incidente** ricordatevi che in tutti i Paesi dell'Unione Europea è attivo il numero unico europeo per le emergenze: si tratta del **numero 1-1-2**. Naturalmente poi dovrete **comunicare l'incidente al noleggiatore**, che vi fornirà tutte le informazioni necessarie per la pratica assicurativa.

## Il trasporto ferroviario

Con l'entrata in vigore del **Regolamento (CE) n. 1371/2007**, il 3 dicembre 2009 sono stati introdotti **nuovi diritti per i passeggeri del trasporto ferroviario**, applicabili in tutta l'Unione Europea. I nuovi diritti per i passeggeri nel trasporto ferroviario sono molteplici e coprono diversi aspetti. Così in caso di **perdita o danni al bagaglio** è sancito il diritto ad una compensazione (fino a ca. 1.285 Euro per ogni pezzo di bagaglio). Per i **disabili e le persone a mobilità ridotta** il nuovo Regolamento prevede che deve essere garantita l'assistenza e l'accesso ai treni. Particolarmente interessanti per tutti i passeggeri sono gli **indennizzi** previsti in **caso di ritardo** dei treni. La compensazione minima è del 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra una e 2 ore e del 50% per un ritardo di 2 ore e oltre. Sono previste anche delle prestazioni d'assistenza, come l'offerta di un pasto o di bevande gratuite in caso di ritardo di 60 minuti. Se a causa di un ritardo si rendesse necessario un pernottamento in una città, l'impresa ferroviaria deve offrire la sistemazione in un hotel nonché il trasporto tra la stazione e l'albergo. Le stesse compagnie ferroviarie devono istituire un sistema per la **gestione dei reclami** relativi alla violazione delle regole contemplate dal nuovo Regolamento.

## Il contratto di locazione turistica

I contratti di locazione turistica sono sempre più popolari, soprattutto per famiglie con bambini, perché offrono più libertà e, a determinate condizioni, sono anche più economici. Questo contratto è regolato dagli articoli 1571 e seguenti del Codi-

ce Civile che prevedono che il contratto di locazione turistica debba essere **redatto in forma scritta**, a pena di nullità. Se la locazione ha durata inferiore a 30 giorni non vi è però l'obbligo di registrare il contratto. La **durata** del contratto è lasciata alla libertà contrattuale delle parti, ma devono comunque sussistere le esigenze abitative di svago e utilizzo nel tempo libero.

Dal punto di vista legale non è previsto il pagamento di alcuna **caparra**, ma è d'uso chiederla. Esistono 2 diversi tipi di caparra: la caparra **penitenziale** che si perde in caso di recesso e la caparra **confirmatoria** che si perde ugualmente in caso di recesso ma dà comunque diritto al locatore di chiedere anche un eventuale risarcimento del danno. Non è prevista per legge una **misura** fissa **della caparra** in percentuale al canone di locazione; può essere concordata liberamente fra le parti (può bastare anche un 10% o meno) o essere prevista dagli usi locali (Camere di Commercio). Il **pagamento del saldo** avviene, in genere, alla consegna dell'immobile. Non vi è nessun obbligo imposto dalla legge di versare una **cauzione**; viene però di norma richiesta dal locatore, all'atto della consegna dell'immobile, in particolare per consumi di utenze (luce, gas, telefono) e per eventuali danni che il conduttore dovesse procurare all'immobile o ai mobili in esso contenuti. Anche qui la misura è lasciata alla libera contrattazione delle parti o agli usi locali (Camere di Commercio).

## Spese sanitarie all'estero

Mi trovo all'estero in vacanza e subisco un incidente che mi causa una frattura al polso; vengo ricoverato in un ospedale per le cure e poi dimesso: devo pagare il conto di tasca mia? Se ci si reca in uno dei **Paesi dell'Unione Europea** per motivi di viaggio-vacanza, studio o lavoro, è bene portare sempre con sé la **tessera europea di assicurazione malattia (TEAM)** che consente di usufruire delle prestazioni sanitarie prima coperte dai modelli E 110, E 111, E 119 ed E 128 e 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.

Quando per una qualsiasi ragione non sia stato possibile utilizzare la TEAM, al rientro in Italia si può chiedere il rimborso alla propria ASL delle spese sanitarie pagate, presentando la documentazione sanitaria e le ricevute di pagamento. Se è previsto il pagamento di un **ticket**, questo rimane invece a carico dell'assistito e non si può chiedere il rimborso al proprio rientro. Discorso simile vale anche per quegli Stati non appartenenti all'UE con i quali l'Italia ha stipulato degli accordi bilaterali in campo di assistenza sanitaria (verificate quali sono presso la vostra ASL).



**Attenzione:** il rimborso avviene secondo le tariffe del servizio del Paese visitato!



Se la meta delle vacanze è un Paese extracomunitario con il quale l'Italia non ha stipulato alcuna convenzione di assistenza sanitaria bilaterale, la TEAM non è valida e dovrete quindi pagare di tasca vostra e in genere per intero i conti di medici ed ospedali, senza possibilità di rimborso al vostro ritorno in Italia. Informatevi bene prima di partire e se del caso munitevi di una polizza assicurativa ad hoc (si veda pag. 9). Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono meramente indicative e comunque parziali; per maggiori informazioni si invita a voler consultare il sito internet del Ministero della Salute (<http://www.salute.gov.it/assistenzaSanitaria/assistenzaSanitaria.jsp>); i necessari approfondimenti andranno in ogni caso fatti dall'utente direttamente presso le strutture delle Aziende Sanitarie Locali.

## Aspetti doganali

Il territorio dei Paesi appartenenti all'Unione Europea costituisce uno spazio unico entro il quale possono liberamente circolare persone, merci e capitali degli stessi Paesi. Tuttavia per alcune categorie di prodotti soggetti ad imposta di fabbricazione o di consumo (alcol e bevande alcoliche, tabacchi lavorati) la libera circolazione è permessa solo entro determinati quantitativi. I prodotti trasportati in quantità superiore ai limiti ammessi si considerano acquistati per fini commerciali e la loro circolazione è soggetta a documenti amministrativi di accompagnamento. La tabella completa è visualizzabile al seguente link:

<http://www.euroconsumatori.org/16849v32799d17228.html>.

Per l'**esportazione verso Paesi extra-UE** non è previsto alcun limite di valore. Possono però esservi disposizioni limitative stabilite dai Paesi di destinazione. Per l'**importazione da Paesi extra-UE** è concessa un'esenzione dai dazi doganali per gli oggetti e i generi di consumo che i viaggiatori portano con sé, a condizione che si tratti di importazioni prive di carattere commerciale e che il loro valore non superi 300 Euro. Per chi arriva nel territorio dell'UE in aereo o nave tale importo è aumentato a 430 Euro. Per quanto riguarda i prodotti alcolici, i tabacchi e il carburante, l'esenzione è invece accordata entro i quantitativi indicati in un'apposita tabella consultabile su:

<http://www.euroconsumatori.org/16849v32799d17228.html>

(i viaggiatori di età inferiore a 17 anni sono esclusi dall'esenzione per i tabacchi e gli alcolici). I viaggiatori provenienti da Paesi non comunitari che portano nel proprio

bagaglio oggetti e generi di consumo per un valore superiore a quello consentito in esenzione senza dichiararli in dogana, oltre a dover pagare i diritti doganali, rischiano delle sanzioni - amministrative o penali - che variano a seconda della gravità della violazione.

Per l'esportazione temporanea o definitiva di beni culturali, si invita a consultare la **Carta doganale del viaggiatore** (<http://www.agenziadogane.it/wps/wcm/connect/ed/Comunicare/Pubblicazioni/carta%20doganale>).

## Viaggiare con animali

Dal 1° ottobre 2004 i padroni di cani, gatti o furetti che portano in viaggio i loro amici a quattro zampe non devono dimenticare a casa il nuovo **passaporto europeo per gli animali domestici**. Con il Regolamento (CE) n. 998/2003 sono state infatti armonizzate le disposizioni interne degli Stati membri per facilitare i viaggi in Europa con Fido & Co. Il nuovo Regolamento ha reso obbligatorio il passaporto europeo per cani, gatti e furetti da compagnia che viaggiano all'interno dell'Unione Europea. Per gli altri animali domestici come conigli, porcellini d'India o uccelli, il nuovo passaporto non vale. Chi viaggia senza questo nuovo documento rischia che il suo animale venga messo in quarantena e di pagare i relativi costi. Per i presupposti per l'emissione del passaporto si veda:

<http://www.euroconsumatori.org/16849v16937d17220.html>.

**Alcuni Paesi** prevedono delle **formalità particolari** - l'ambasciata o il consolato dello Stato membro, meta del vostro viaggio, vi potranno fornire tutte le informazioni utili sulle eventuali formalità da adempiere. Per quanto riguarda invece le disposizioni per l'introduzione di animali domestici negli **Stati che non sono membri dell'Unione Europea**, queste variano da Paese a Paese ed è pertanto imprescindibile informarsi presso le relative ambasciate ed i consolati.

Per ulteriori approfondimenti si invita a consultare il sito internet del Ministero della Salute:

<http://www.salute.gov.it/caniGatti/paginaMenuCani.jsp?menu=viaggiare&lingua=italiano>, dove è possibile reperire - tra le altre cose - informazioni a proposito dell'importazione di cani e gatti da un Paese extracomunitario, l'importazione di altri animali (tra cui anche le specie protette per le quali vigono prescrizioni particolari).

## Links utili

### **Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano**

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

### **Informazioni utili sul Paese da visitare (documenti, sanità, sicurezza, viabilità etc.)**

<http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it/>

### **Ente Nazionale dell'Aviazione Civile**

<http://www.enac-italia.it/>

### **Ministero della Salute – assistenza sanitaria all'estero**

<http://www.salute.gov.it/assistenzaSanitaria/assistenzaSanitaria.jsp>

### **Viaggi, salute e sicurezza**

<http://www.viaggiesalute.org/>

### **Ferrovie dello Stato**

<http://www.ferroviedellostato.it/>

### **Orari ferroviari di tutto il mondo**

[http://www.pro-bahn.de/sub\\_index.php?ziel=italiano.htm](http://www.pro-bahn.de/sub_index.php?ziel=italiano.htm)

### **ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo**

<http://www.enit.it/default.asp?Lang=IT>

### **Turisti a 4 zampe**

<http://www.turista4zampe.it/index.php/it>

### **Fondo nazionale di garanzia pacchetti turistici**

[http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo\\_nazionale\\_garanzia.html](http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo_nazionale_garanzia.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)

### **Lettere tipo per viaggi in aereo**

[http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index\\_i.aspx?PATH\\_ID=588](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/index_i.aspx?PATH_ID=588)



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)

Sede principale per l'Italia:  
ECC-Net Italy  
Centro Europeo Consumatori  
Via G. M. Lancisi, 31  
00161 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
+39-06-44290734  
Fax +39-06-44118348  
[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