I diritti in valigia, al via la campagna di Adiconsum Verona a tutela del viaggiatore

Mercoledì 28 Maggio 2014 06:53 Martina Vitassovich Local - Attualità

VERONA - Davide Cecchinato è laureato in Giurisprudenza presso l'Università di Trento, ha iniziato a collaborare con Adiconsum Verona nel 2002 e ne è diventato dapprima Segretario Generale nel 2008 e in seguito Presidente il 15 febbraio 2013.
Davide ha frequentato, nel 2009, il Master in diritto dei consumatori presso l'Università di Tor Vergata di Roma. E' conciliatore dal 2005 e mediatore professionale. Da marzo 2007 è giornalista pubblicista. Nel quinquennio 2009-2014 è stato consigliere presso la Camera di Commercio di Verona in rappresentanza delle Associazioni di consumatori veronesi.

Cos'è Adiconsum?

Si tratta di un'associazione senza scopo di lucro presente su tutto il territorio nazionale, con sedi locali, provinciali e regionali. Gli operatori, i volontari e i dirigenti forniscono assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori e alle famiglie. Lo scopo principale è infatti è quello tutelare e di rendere consapevoli i cittadini dei propri diritti nei confronti di imprese e professionisti.

In cosa consiste I diritti in valigia, la nuova campagna di Adiconsum Verona che avete lanciato anche sui social media con l'hashtag #idirittiinvaligia?

La campagna *I diritti in valigia* si prefigge di sensibilizzare i consumatori in merito a tre principali argomenti: *trasporto aereo, pacchetti turistici* e quelle che comunemente vengono chiamate club vacanze e che tecnicamente sono le *vacanze a lungo termine*. Attraverso questa campagna Adiconsum Verona intende sensibilizzare il consumatore ad affrontare nel modo giusto le più ricorrenti problematiche in tema di viaggi e voli aerei.

Nel trasporto aereo quali sono i principali diritti dei passeggeri?

Sull'argomento esiste un regolamento comunitario, il numero 261/2014, che prevede rimedi specifici per quelle situazioni spiacevoli che dovessero verificarsi all'imbarco o che dovessero culminare in cancellazioni del volo o ritardi prolungati. In questi casi i passeggeri hanno diritto a un rimborso il cui ammontare è collegato al tipo di tratta e alla distanza. Ad esempio per i voli internazionali si può arrivare a una compensazione fino a 600 euro.
Un altro diritto dei viaggiatori è quello di ricevere assistenza durante l'attesa, potendo usufruire, a titolo gratuito, di pasti e bevande, di un'adeguata sistemazione in albergo, comprensiva del trasporto, e infine di due chiamate telefoniche o messaggi via fax o email. Le compagnie in molti casi offrono una tutela non adeguata e non rispondente al dato normativo, confidando sulla disinformazione dei viaggiatori e quindi sulla loro inerzia dinanzi a simili accadimenti.

In tema di pacchetti-turistici, che tutela ha il consumatore?

I viaggiatori godono di una tutela specifica rappresentata dal *Codice del Turismo* che impone determinati doveri di professionalità e competenza alle agenzie e ai tour operator. L'acquisto di questi pacchetti impone all'intermediario (l'agenzia di viaggio) e all'organizzatore (il tour operator) di rispettare precisi obblighi informativi e vieta l'applicazione di clausole che portano a uno squilibrio dei diritti a danno del consumatore.

Ci può raccontare un caso concreto che avete seguito?

Ci è capitato di seguire il caso di una coppia veronese che, dopo aver acquistato un pacchetto turistico, ha dovuto rinunciare alla partenza per gravi motivi familiari. L'agenzia e il tour operator negavano il rimborso richiamando le condizioni generali del contratto che prevedevano una penale a prescindere dal tipo di motivazione sottesa.
Dopo aver visto respinta una prima richiesta di rimborso, siamo stati costretti a intentare una causa. Il Giudice di Pace ci ha dato ragione, condannando l'agenzia viaggi e il tour operator alla restituzione delle somme versate. Un grave motivo familiare – malattia, infortunio, lutto... – è considerato un evento che non dipende dalla volontà del turista e che pertanto libera i viaggiatori dai loro obblighi.

Altre tutele?

Un altro esempio è il diritto che ha il consumatore di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, oppure di ricevere un rimborso nel caso in cui non si intenda accettare modifiche significative (relative ad esempio all'itinerario o al prezzo) che l'agenzia potrebbe apportare al pacchetto già acquistato.

Pare di capire che la soluzione sia la consapevolezza dei propri diritti...

Esatto! Per evitare disavventure di questo tipo, prima di procedere all'acquisto di pacchetti turistici, è opportuno conoscere i propri diritti e le modalità di farli valere per potersi tutelare al meglio.

E poi ci sono le vacanze a lungo termine. Cosa sono e come evitare errori?

Quella che viene chiamata vacanza a lungo termine è un contratto di durata superiore a un anno che consente, al consumatore, di acquisire essenzialmente il diritto di ottenere promozioni e vantaggi su alloggi per vacanze, voli e macchine a noleggio o ad altri servizi affini. Normalmente il consumatore in un primo tempo viene contattato telefonicamente con la scusa di aver vinto degli "sconti favolosi". Viene quindi convocato in un hotel dove gli viene fatto sottoscrivere, previo versamento di qualche migliaia di euro, un contratto con la promessa di andare in vacanza a poco prezzo.

E il problema dov'é?

Il fatto è che che, in diversi casi, il presunto affare si rivela una vera e propria truffa. L'operatore, infatti, potrebbe essere una società fantasma oppure, altre volte, la presunta convenienza e i vantaggi non ci sono e vengono applicate clausole molto stringenti e illegali a danno dei consumatori.

Clausole illegali?

Sì. Viene richiesto un acconto, viene detto – talora in maniera intimidatoria – che non si può in alcun modo recedere dal contratto dopo aver apposto la firma, che non si ha la possibilità di scegliere luogo o data di partenza, che occorre pagare l'intera somma in un'unica soluzione, etc.
É bene sapere, invece, che grazie al *Codice del Consumo*, il cittadino ha 14 giorni a partire dalla conclusione del contratto per recedere senza specificarne il motivo e senza alcun costo. I pagamenti devono avvenire in forma rateale secondo scadenze periodiche e, a partire dalla seconda rata, il consumatore può porre fine al contratto senza incorrere in penali purchè dia il preavviso all'operatore. Sono inoltre vietati versamenti di denaro a titolo di acconto.

Maggiori dettagli sulla campagna I diritti in valigia per i consumatori?

Siamo attivi nella comunicazione su Facebook, Twitter, YouTube e Instagram così come è possibile trovare molte informazioni sul nostro sito internet www.adiconsumverona.it. Infine, per noi che i mezzi tradizionali non

li abbiamo dimenticati, siamo raggiungibili al numero telefonico della nostra sede di Verona: 045/8096934.

Ultimo aggiornamento Mercoledì 28 Maggio 2014 07:52