In viaggio con attenzione

a cura di
Adiconsum Verona

In vista delle vacanze estive, Adiconsum Verona lancia la campagna "I diritti in valigia", con lo scopo di sensibilizzare i consumatori in tema di viaggi e voli aerei.

Iniziamo dai pacchetti turistici. Quest'ultimi hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, le formule "tutto compreso" e le crociere turistiche che risultano dalla combinazione prefissata di almeno due dei seguenti elementi, venduti o offerti ad un prezzo forfettario: trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio.

In tale ipotesi i viaggiatori godono di una tutela specifica rappresentata dal D. Lgs 79/2011, comunemente chiamato *Codice del Turismo*, che richiede determinati doveri di professionalità e competenza alle agenzie e ai tour operator. L'acquisto di questi pacchetti impone all'intermediario (agenzia di viaggio) e all'organizzatore (tour operator) di rispettare precisi obblighi informativi e vieta l'applicazione di clausole che portano a uno squilibrio dei diritti a danno del consumatore.

Nel caso specifico, ci è capitato di fornire assistenza a 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.

Un altro esempio è l'ipotesi in cui vengano apportate delle modifiche significative al pacchetto già acquistato. In questo caso il consumatore ha il diritto di poter 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 intenda accettare le modifiche (relative ad esempio all'itinerario, al prezzo o alla categoria dell'hotel) .

Per evitare disavventure è opportuno conoscere i propri diritti e le modalità di farli valere per essere tutelati al meglio.

Chi è Adconsum?

Adiconsum è un'associazione indipendente e 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 quello tutelare e di rendere consapevoli i cittadini dei propri diritti nei confronti di imprese e professionisti.

ADICONSUM VERONA
Associazione difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Per seguire gli sviluppi della campagna e avere maggiori informazioni Adiconsum Verona ha appositamente creato sui social network l'hashtag ***#idirittiinvaligia***. Inoltre è possibile collegarsi al sito web dell'Associazione ***www.adiconsumverona.it*** o utilizzare il numero telefonico ***045/8096934***.