

Milano, 24 luglio 2019

## Tempo di vacanze ... ma occhio alla truffa!

Mancano pochi giorni all'arrivo del mese di Agosto, periodo che, tradizionalmente, coincide con le tanto ambite ferie.

E se da un lato c'è chi ha già pianificato il proprio viaggio dei sogni all'insegna del relax o dell'avventura dall'altro, inevitabilmente, c'è chi ancora non ha deciso dove andare e naviga sui siti alla ricerca della migliore offerta.

Per molti turisti il rischio di ricadere in quella che viene comunemente definita truffa da vacanza rovinata è sempre molto elevato, complici proprio i prezzi particolarmente vantaggiosi ed il poco tempo a disposizione per usufruire di una specifica offerta.

Il modus operandi è sempre lo stesso: finti appartamenti dotati di ogni comfort affittati ad un prezzo stracciato piuttosto che soggiorni in pseudo hotel cinque stelle vista mare che, al contrario, si rivelano dei veri e propri imbrogli.

La truffa, dunque, tante volte è dietro l'angolo soprattutto quando si acquista on line, senza un vero e proprio contatto con la struttura alberghiera o con l'operatore turistico (chi non è mai stato tentato da qualche banner on line che prometteva vacanze da sogno a soli 199,99 euro!!!).

Per questo motivo, la tutela del consumatore/turista è diventato sempre più un tema di attualità e di notevole importanza tanto che il legislatore, in più occasioni, ha cercato di identificare e garantire; da ultimo (come già affrontato in una delle nostre precedenti newsletter) con il D. Lgs. 21 maggio 2018 n. 62, emanato in attuazione della direttiva UE 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio.

La normativa appena richiamata, infatti, ha previsto specifici oneri in capo all'organizzatore/venditore, introducendo, per esempio, l'obbligo di fornire adeguata informazione sui servizi offerti o di comunicare gli estremi della propria polizza assicurativa.

Analogamente ha ampliato le facoltà riservate ai viaggiatori, come, ad esempio, l'ampliamento dei termini di prescrizione, tre anni per quanto riguarda il diritto al risarcimento dei danni alla persona e due anni

per quanto riguarda il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni di altra natura.

Ma non è tutto.

Ulteriori rimedi sono contenuti anche all'interno del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo) con il quale il legislatore ha precisato quando ed in che limiti ha luogo il danno da vacanza rovinata.

Ai sensi della normativa appena richiamata, si incorre in una "vacanza rovinata" quando viene meno la finalità di vacanza e di svago che forma il contenuto negoziale del contratto, per cause non imputabili al consumatore finale.

Si pensi, ad esempio, al turista che ha prenotato e pagato una camera d'albergo dotata di aria condizionata, frigo bar (etc.) e vista mare ed invece si ritrova ad alloggiare in una stanza priva di qualsiasi comfort.

Sul punto, è pacifica anche la prassi dei Tribunali i quali riconoscono il diritto del turista ad essere risarcito per vacanza rovinata laddove venga prospettato un soggiorno che di fatto non rispecchia quanto promesso in sede di vendita/acquisto del viaggio (il caso riguardava un class action fatta da un gruppo di viaggiatori i quali avevano acquistato un pacchetto turistico che prevedeva un soggiorno presso una struttura alberghiera a 5 stelle; una volta giunti sul posto venivano mandati in altro albergo, nettamente inferiore rispetto a quello prenotato, che non era in grado di garantire e soddisfare le esigenze nonché aspettative dei turisti. Nel caso di specie, ha osservato il Tribunale adito, è stato leso il diritto dei viaggiatori a godere del meritato riposo e per il quale avevano pagato – cfr. Tribunale di Napoli sentenza n. 2195 del 2013).

Per concludere, sebbene non ci siano dei veri e propri metodi per prevenire eventuali truffe è sempre bene adottare alcune piccole accortezze che, a prima vista possono sembrare banali, ma che spesso si rivelano molto utili.

In caso di acquisto di pacchetto vacanze mediante *agenzie o piattaforme on line*:

- verificare sempre l'attendibilità del sito tramite il quale si effettua l'operazione: sono diversi i siti internet che offrono l'opportunità di acquistare vacanze da sogno in un solo click, ma sono veramente pochi quelli che garantiscono e tutelano gli acquisti degli utenti;
- se possibile, ricercare recensioni e opinioni di utenti che hanno già acquistato lo stesso pacchetto o, in generale, che hanno già avuto modo di valutare la serietà della piattaforma.

In caso di acquisto mediante *agenzia viaggi* e comunque in ogni caso:

- è importante partire preparati avendo tutte le informazioni relative al viaggio acquistato, come per esempio numero di riferimento della prenotazione, presa visione delle condizioni generali del viaggio;
- se possibile, avere un riscontro diretto con il personale della struttura prenotata, come per esempio l'albergo, circa l'effettivo esito positivo della prenotazione.

Nel caso in cui la truffa emerga solo in un *momento successivo all'acquisto*, ossia quando si è già giunti a destinazione è molto importante:

- effettuare un reclamo, meglio se per iscritto, direttamente sul posto;
- entro 10 giorni dal rientro inviare un reclamo con richiesta di rimborso a mezzo lettera raccomandata a.r. all'organizzatore del viaggio (agenzia viaggi, tour operator o altro) e per conoscenza all'Unione Nazionale Consumatori;
- conservare, in ogni caso, tutta la documentazione comprovante i danni subiti nonché eventuali costi sopportati e derivanti dalla difformità dei servizi prospettati rispetto a quelli poi resi in concreto.

Detto ciò ... Preparate le valigie, disconnettete i cellulari e preparatevi a godervi un po' di meritato relax in tutta tranquillità.

Buona vacanza!

Per ulteriori informazioni e approfondimenti: [news@slsavvocati.com](mailto:news@slsavvocati.com)

*La presente newsletter è destinata a fornire solo informazioni di carattere generale. Non costituisce una consulenza legale e/o fiscale, né pretende di essere esaustiva, pertanto, non può essere invocata come tale.*