

## RISPARMIO E FAMIGLIA

# Come farsi risarcire la vacanza rovinata

Dal 1° luglio scorso la richiesta di rimborso comprende i pacchetti turistici acquistati online

Gaia Giorgio Fedi

■ Basta poco a rovinare una vacanza: la perdita di un bagaglio, la cancellazione di un volo, un servizio turistico che non corrisponde del tutto a quello acquistato. Il consumatore deluso non è però indifeso perché può ottenere un risarcimento nel caso in cui abbia patito un «danno da vacanza rovinata»; sia che si tratti di un pregiudizio economico (per esempio l'esborso aggiuntivo per acquistare da altri il servizio non garantito dall'operatore turistico originario), sia che si tratti di un danno morale (lo stress patito per il disagio).

## LE REGOLE

Il danno da vacanza rovinata era già disciplinato nel Codice del turismo del 2011, ma adesso il turista è ancora più protetto grazie all'entrata in vigore dal 1° luglio scorso del Dlgs 62/2018 (attuata una direttiva Ue del 2015) che ha riordinato la materia e ha offerto maggiori tutele ampliando il concetto di pacchetto turistico. La normativa precedente, infatti, includeva soltanto i pacchetti turistici tradizionali, lasciando una zona d'ombra sui viaggi acquistati su Internet (oggi la tipologia più diffusa). «In base alle nuove norme - osserva Natale Maria Sala, founding manager di Sls Avvocati - il pacchetto turistico include ogni combinazione di almeno due tipi diversi di

servizi turistici (trasporto passeggeri, noleggio di auto e altri mezzi di trasporto, eccetera), venduti da un unico operatore o anche acquistati con contratti distinti da singoli fornitori, purché il pagamento sia avvenuto presso un unico venditore (come avviene per esempio nell'acquisto dei cosiddetti pacchetti dinamici selezionati liberamente dal consumatore tramite piattaforme online come eDreams o Expedia), oltre ai servizi turistici venduti a un prezzo forfetario o quelli venduti sotto la denominazione "pacchetto" o altre formule analoghe».

## COSA SAPERE PRIMA DI FIRMARE

Prima della conclusione di un contratto relativo a un pacchetto turistico, sia l'organizzatore sia il venditore sono tenuti a sottoporre al consumatore un modulo informativo standard che contenga informazioni molto ampie sulle caratteristiche dei servizi. Per esempio, il costo va esposto per intero (includendo le spese aggiuntive che il turista potrebbe dover sostenere), va indicato se il viaggio sia adatto a persone con mobilità ridotta, vanno inserite le informazioni su passaporti e visti (compresi i tempi per ottenerli). L'operatore che non fornisca l'informazione incorre in sanzioni amministrative pecuniarie e non (come la sospensione dall'attività).

## LE POLIZZE PER GLI ORGANIZZATORI

Tra le altre disposizioni del Dlgs 62/2018 spicca poi l'obbligo per organizzatori e venditori di sottoscrivere forme di assicurazione che offrono maggiori tutele per i consumatori, anche in caso di insolvenza e fallimento. «L'organizzatore - continua Sala - è responsabile della corretta esecuzione dei servizi turistici che compongono il

pacchetto (anche quelli forniti da terzi) e se ci sono difformità deve porvi rimedio entro un tempo ragionevole. Altrimenti, il turista può risolvere il contratto senza spese o chiedere una riduzione del prezzo, mantenendo comunque il diritto a chiedere il risarcimento dei danni». In caso di risoluzione del contratto l'organizzatore deve poi garantire il rientro del consumatore e, se non è possibile, sostenere i costi dell'alloggio necessario.

È l'articolo 46 del decreto legislativo, poi, che disciplina proprio il «risarcimento del danno da vacanza rovinata» ma l'inadempimento degli obblighi dell'organizzatore o del venditore non deve essere di scarsa importanza. Soltanto in caso di un grosso disagio, infatti, il viaggiatore ha diritto al risarcimento correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta.

## QUANDO CHIEDERE IL RISARCIMENTO

I casi in cui per esempio si può chiedere il risarcimento del danno includono l'annullamento del pacchetto da parte di organizzatore o venditore, un'esecuzione del servizio in maniera difforme da quanto pattuito, la violazione degli obblighi cui sono sottoposti organizzatore e venditore. In questi casi il turista può agire rivolgendosi all'organizzatore o al venditore, che sono entrambi responsabili. «Va anche precisato - conclude Sala - che il diritto al risarcimento si prescrive entro tre anni, salvo quanto attiene al risarcimento del danno alla persona. In questo caso, infatti, il periodo è ampliato secondo le disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto turistico e a far data dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Il decalogo delle tutele

Strumenti di difesa del consumatore in materia di pacchetti turistici

CASO	AZIONE A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE	
1	Mancata indicazione del prezzo totale comprensivo di tasse e possibili costi aggiuntivi	Ha la facoltà di astenersi dal pagamento dei prezzi aggiuntivi non indicati correttamente nell'informativa ricevuta prima della conclusione del contratto
2	Modifica del prezzo prima dell'inizio del pacchetto in misura superiore all'8 per cento	Può risolvere il contratto ottenendo il rimborso totale dei pagamenti effettuati
3	Cambiamento sostanziale di un elemento essenziale del pacchetto (per esempio escursioni comprese nel prezzo, categoria turistica dell'alloggio, date e orari di partenza, eccetera)	Può risolvere il contratto ottenendo il rimborso totale dei pagamenti effettuati
4	Annullamento del pacchetto da parte del professionista	Potrà ottenere, oltre al rimborso dei pagamenti effettuati, un indennizzo
5	Circostanze inevitabili e straordinarie sul luogo di vacanza o nei paraggi che incidono sul pacchetto in maniera sostanziale	Ha diritto di recedere senza costi e al rimborso integrale di quanto pagato, ma non può chiedere indennizzi supplementari
6	Volontà del consumatore di recedere	Può recedere in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore potrà chiedere il rimborso delle spese sostenute giustificabili
7	Difetti di conformità dei servizi turistici rispetto a quanto pattuito	Potrà chiedere e ottenere una riduzione del prezzo
8	Difetti di conformità che costituiscono un inadempimento di non scarsa importanza da parte dell'organizzatore	Ha diritto di risolvere immediatamente il contratto senza spese, o di chiedere una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento dei danni
9	Risoluzione del contratto per inadempimento dell'organizzatore, nel caso in cui il pacchetto includesse il trasporto	Va assicurato il rientro con mezzo equivalente e senza ritardo. Se non è possibile, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario
10	Danno da vacanza rovinata (per inadempimenti di non scarsa importanza)	Potrà adire le vie giudiziali e procedere con atto di citazione per ottenere il risarcimento del danno da vacanza rovinata

## Ecco la lista dei diritti in caso di voli annullati

Tutele per i passeggeri anche nella vendita di singoli biglietti

■ Anche al di fuori dei diritti legati all'acquisto di pacchetti turistici, i consumatori sono tutelati in caso di problemi con i voli. La disciplina che protegge i passeggeri è contenuta nel regolamento Ue 261/2004, che si applica a tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da aeroporti comunitari o di Svizzera, Islanda e Norvegia, nonché tutti i voli in partenza da aeroporti extra Ue e diretti in Paesi comunitari o verso Svizzera, Islanda o Norvegia, operati da compagnie comunitarie.

## L'OVERBOOKING

In caso la compagnia aerea avesse accettato più prenotazioni rispetto all'effettiva disponibilità dei posti, il

passeggero che rinuncia volontariamente all'imbarco potrà concordare benefici e ottenere la cosiddetta "riprotezione" (cioè l'imbarco su un volo alternativo per la stessa destinazione) o il rimborso del biglietto non usato; se non è d'accordo, avrà diritto all'assistenza (che comprende pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, sistemazione in albergo se è necessario il pernottamento, trasporto aeroporto-albergo e viceversa, due telefonate), a una compensazione pecuniaria (tra 250 e 600 euro in funzione del tipo di tratta e della distanza chilometrica) e, a scelta, tra la riprotezione su un volo alternativo o il rimborso del prezzo del biglietto per la parte di viaggio di cui non ha usufruito.

## VIAGGIO AEREO ANNULLATO

In caso di cancellazione del volo per circostanze eccezionali, il passeggero avrà ancora diritto ad assistenza e potrà scegliere tra riprotezione su un

volò alternativo o rimborso del biglietto non usato; se la cancellazione non è causata da circostanze eccezionali, il passeggero potrà optare per la compensazione pecuniaria tra 250 e 600 euro e la riprotezione su un volo alternativo, oppure rinunciare al volo e ottenere la compensazione pecuniaria e il rimborso del biglietto non usato, usufruendo in entrambi i casi di assistenza.

## ATTESE INFINITE

In caso di ritardo in partenza superiore a due, tre o quattro ore - in funzione della distanza chilometrica del volo -, il passeggero avrà diritto ad assistenza. Se il ritardo in partenza supera le cinque ore potrà rinunciare al volo e richiedere il rimborso del biglietto, se il ritardo all'arrivo supera le tre ore avrà diritto ad assistenza e alla compensazione pecuniaria, sempre in misura compresa tra 250 e 600 euro a seconda dei casi. — G.G.F.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

