

NORMATIVE PER LA PROTEZIONE DEL TURISTA

Prendendo atto di questi problemi, numerosi paesi hanno adottato norme specifiche in **difesa del turista**, ad esempio in materia di **pacchetti turistici** acquistati con la formula **"tutto compreso"**. Una particolare disciplina in questo campo, è stata introdotta anche a livello comunitario con la direttiva CEE n. 90/314, recepita in Italia con il decreto legislativo 17 marzo 1995 n. 111.

La direttiva concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti **"tutto compreso"**, offre una **definizione** uniforme di **pacchetto turistico**, il quale deve risultare dalla combinazione di almeno **due elementi** tra **trasporto, alloggio e servizi turistici** non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano **parte significativa del pacchetto**.

Pertanto, acquistando uno solo dei servizi suddetti, non potrà essere applicata la direttiva CEE bensì la normativa generale sui contratti ovvero la specifica legislazione di riferimento, a seconda del servizio acquistato. Ad esempio, se il turista acquisterà il **solo volo aereo** presso un'agenzia di viaggi, in caso di **annullamento** o di notevole **ritardo del volo**, potrà richiedere l'applicazione delle norme che regolano il **trasporto aereo** e non quelle relative alla direttiva 90/314, la quale sarebbe applicata soltanto nel caso in cui il viaggiatore avesse acquistato anche l'alloggio presso la stessa agenzia ovvero un **altro servizio turistico non accessorio** come, ad esempio, una visita organizzata con guida turistica.

La differenza non è di poco conto per vari motivi. Infatti, la direttiva CEE, offre al consumatore **particolari tutele** che possono non essere previste da altre norme. Ad esempio, il turista che abbia acquistato un **pacchetto turistico** con formula **"tutto compreso"** potrà richiedere, in caso di disservizi verificatisi durante la vacanza, un **risarcimento** tanto nei confronti del **tour operator** organizzatore del viaggio, quanto nei confronti dell'**agenzia di viaggio** presso la quale ha acquistato il servizio. Sarà eventualmente quest'ultima, successivamente, a rivalersi sul tour operator. Questo meccanismo rende molto più agevole la **richiesta di risarcimento** o l'eventuale azione in giudizio dell'acquirente, tenuto conto del fatto che i tour operator sono meno propensi ad accontentare le richieste dei consumatori, non avendo spesso contatto diretto con il cliente. Inoltre, molti tour operator hanno sede in **paesi esteri** ed in certi casi i viaggi sono acquistati via **internet** con procedure non sempre trasparenti, cosa che rende ancora più difficoltosa l'azione giudiziale per il risarcimento.

La direttiva CEE relativa ai viaggi **"tutto compreso"** offre però anche **altre tutele al turista**. Alcune prerogative riguardano il dovere di informazione che occorre offrire all'acquirente del servizio. Il venditore o l'organizzatore del viaggio **devono fornire**, prima dell'inizio del viaggio, **informazioni precise** circa gli **orari** e le **coincidenze, generalità e recapito telefonico** di rappresentanti locali da contattare in caso di difficoltà. E' fatto divieto assoluto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto, ad esempio simulando un promozione o promettendo servizi e qualità non corrispondenti alla realtà.

Ed ancora, l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di **modificare in maniera significativa** gli elementi del contratto, **ne da immediato avviso in forma scritta** al consumatore indicando la modifica e la variazione del prezzo. Il **consumatore** avrà comunque **diritto di recedere** dal contratto **senza pagamento di penale**. Se la modifica avviene durante il viaggio, l'organizzatore è tenuto a rimborsare al consumatore la differenza ed eventualmente a risarcire il danno, ovvero a **predisporre adeguate soluzioni alternative** per il consumatore.

Il venditore e l'organizzatore del viaggio **sono esonerati** dall'eventuale risarcimento del danno se provano che la prestazione era divenuta **impossibile per causa a loro non imputabile**, ad esempio per caso fortuito o forza maggiore. Pertanto, il consumatore non potrà lamentare un danno qualora la vacanza sia stata rovinata a causa del **maltempo improvviso** che ha obbligato il turista a rimanere confinato in albergo senza la possibilità di usufruire della spiaggia. Egli potrà invece **chiedere un risarcimento** se, a causa delle piogge, l'alloggio descritto nell'opuscolo informativo come di alta qualità, è oggetto di numerose **infiltrazioni d'acqua** causate dalla totale assenza di manutenzione del soffitto.

Nonostante la tutela offerta dalla direttiva europea sui pacchetti turistici, a volte risulta **difficile provare** che la propria **vacanza è stata rovinata** a causa della scarsa professionalità organizzativa o di una vero e proprio intento fraudolento da parte dell'organizzatore del viaggio. Tuttavia, la giurisprudenza è andata progressivamente delineando e riconoscendo un **danno specifico** proprio **da vacanza rovinata**, che è **ulteriore rispetto al risarcimento patrimoniale dovuto per le spese sostenute**, ad esempio, da un pernottamento forzato in un albergo differente da quello prenotato a causa delle infime condizioni di quest'ultimo. La **vacanza rovinata** viene ora definita come un danno dovuto non solo alle pene che il consumatore ha dovuto subire a causa dei disservizi, ma anche al **mancato godimento** delle ferie e del riposo tanto atteso. Il riconoscimento di questo danno risulta importante poiché semplifica la prova di un danno ulteriore rispetto a quello patrimoniale e costituisce un ulteriore deterrente al rifiuto del venditore o dell'organizzatore di corrispondere un risarcimento.

Comunque, la miglior arma di difesa per il consumatore rimane pur sempre l'**attenzione nella scelta del servizio** e il conseguimento di piccoli accorgimenti.

Il viaggiatore dovrebbe stare **molto attento** ai pacchetti turistici con **prezzi eccessivamente bassi**. Sarebbe inoltre opportuno informarsi sull'**affidabilità** del tour operator presso la **propria agenzia**, leggere con attenzione l'**opuscolo informativo** e **richiedere ulteriori informazioni** ogniqualvolta vi siano condizioni poco chiare o non trasparenti.

Infine, se nonostante tutto ciò si dovesse incappare in una **serie di disservizi** o in un viaggio assolutamente **non corrispondente alle aspettative**, il buon turista dovrebbe cercare di **portare con se più prove possibili della vacanza rovinata**, attraverso **fotografie, filmati** o **testimonianze**, in modo che sia più semplice fornire la prova della propria richiesta di risarcimento una volta tornati a casa.

Questi alcuni consigli per scongiurare brutte sorprese e godere del piacere più grande, quello di una vacanza, con l'augurio di un buon viaggio a tutti!

TURISMO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Il viaggiatore che si sposta in treno, in nave o in aereo, sia per turismo che per altri scopi, con un **viaggio organizzato** o avvalendosi di **servizi turistici** isolati ha a disposizione numerosi strumenti per assicurarsi che i **"fornitori" rispettino quanto pattuito** o, nel caso questo non avvenga, per **ottenere un risarcimento**.

La formula delle vacanze e dei viaggi **"tutto compreso"** offre al consumatore/turista la possibilità di partire senza preoccuparsi di prenotazioni, trasferimenti, biglietti, etc, ma le cronache di questi ultimi anni riportano molti casi di contrattempi più o meno gravi che hanno trasformato il periodo di ferie dei malcapitati in avventure stressanti.

La diffusione del turismo organizzato ha spinto il legislatore comunitario a regolamentare il settore già nel 1990 con la direttiva n. 90/314, recepita nel nostro ordinamento con il decreto legislativo del 17 marzo 1995, n. 111; quest'ultimo stabilisce la forma del contratto e le informazioni che deve contenere, le regole per il risarcimento dei danni e per sporgere reclamo; istituisce, inoltre, un **fondo nazionale di garanzia** a cui ricorrere in caso di insolvenza o di fallimento del venditore.

Ben vent'anni prima della direttiva comunitaria, nel 1970, a Bruxelles era stata approvata la **Convenzione internazionale sui contratti di viaggio CVV**, a tutela del turista.

Alla base della vacanza **"tutto compreso"** c'è un contratto concluso tra il consumatore/turista e l'impresa turistica. Di norma l'acquirente ha un potere di intervento molto limitato sulle clausole del contratto predisposto dall'operatore turistico. Secondo la legge (art. 1341 - 1° comma c.c.) non occorre che il turista abbia l'effettiva conoscenza delle condizioni contrattuali, ma è sufficiente che abbia avuto l'opportunità di conoscerle. Inoltre, il fornitore può aggiungere clausole che, in alcuni casi, risultano vessatorie, come per esempio penali eccessivamente onerose nel caso di recesso da parte del consumatore, la possibilità di cambiare le caratteristiche del servizio o di aumentarne il prezzo, la competenza esclusiva di un tribunale diverso da quello della residenza dell'acquirente, ecc.

Da alcuni anni il cliente dispone di **validi strumenti per difendersi** da questo tipo di clausole che lo pongono in una condizione di debolezza. In primo luogo perché sono inefficaci tutte quelle che provocano un evidente squilibrio dei diritti e degli obblighi previsti dal contratto; addirittura automaticamente le più gravi:

-sollevare l'operatore turistico da qualsiasi responsabilità in caso di decesso o lesione del turista;

-limitare o annullare i diritti del turista nei confronti dell'operatore inadempiente;

-includere l'adesione del turista a condizioni che questi non ha potuto conoscere prima di firmare il contratto.

Le **clausole vessatorie** di minore gravità sono inefficaci quando non sono state oggetto di contrattazione tra le parti. Non ha più alcuna validità, quindi, la specifica approvazione per iscritto. Inoltre, se il contratto è redatto su moduli prestampati, spetta all'operatore dimostrare che le clausole sono frutto di una reale trattativa con il cliente.

Le **associazioni dei consumatori** sono state particolarmente attive contro chi utilizza questo tipo di clausole sospette e possono essere un **punto di riferimento per il turista** che ha incautamente firmato un contratto che lo mette in difficoltà.

Per questo motivo la prima raccomandazione che esse rivolgono al turista che ha deciso di scegliere il pacchetto **"tutto compreso"** è di **scegliere con cura l'agenzia**, assicurandosi che abbia ben in vista una regolare **autorizzazione amministrativa**; di esaminare con cura i **cataloghi** ma soprattutto di non tralasciare di controllare oltre a tutte le **clausole del contratto**, l'**elenco dettagliato di tutti i servizi previsti** (p.e., trasferimenti da e per gli aeroporti, le spese per i visti, eventuali escursioni, ecc.). Il cliente ha diritto alla **ricevuta della caparra** -che per legge non deve superare il 25% del prezzo totale del pacchetto- e ad **una copia del contratto** controfirmata dall'agenzia.

Gli inconvenienti possono iniziare persino prima della partenza, quando **il viaggio viene annullato** perché non si è raggiunto un **numero minimo di partecipanti** e la clausola era prevista. In questo caso l'agenzia **deve offrire un pacchetto alternativo** dello stesso valore o anche superiore (allo stesso prezzo), ma il **cliente può scegliere il rimborso** delle somme già versate.

Quando i problemi insorgono **durante il viaggio** o durante la permanenza è fondamentale che il turista protesti con il **personale locale** o con il **centro assistenza clienti** dell'operatore turistico, raccogliendo al contempo tutte le prove possibili: **foto, riprese con videocamere, scontrini, ricevute, certificati medici, nomi di testimoni**, ecc. Una volta a casa, **entro dieci giorni per raccomandata A/R va inviato un reclamo scritto all'agenzia, con la copia delle prove**. È sempre meglio chiedere il risarcimento per iscritto, tenendo copia di tutto, anche se recentemente il Giudice di pace di Roma ha ritenuto che il decreto legislativo n. 111/1995 non prevede una prassi del genere e può bastare il reclamo durante il viaggio.

Ma può bastare il mero risarcimento delle spese non previste sostenute o il rimborso per i servizi di cui non si è usufruito? Non ha un valore la rinuncia alla vacanza o l'impossibilità di godere in toto o in parte di un periodo di riposo e divertimento? Da tempo la controversia è nota con la definizione di **"danno da vacanza rovinata"**.

Fino a qualche anno fa i giudici italiani tendevano a considerarlo danno morale e, quindi, non risarcibile. Ultimamente, invece, l'orientamento di alcune pronunce è quello di ammettere il **risarcimento per una vacanza** che non è stata quell'**occasione di svago e di relax** alla base del contratto tra il turista ed il tour operator. Alcune di queste si rifanno agli art. 13 e 15 della Convenzione di Bruxelles, che obbligano l'organizzatore di viaggi inadempiente a rispondere di **"qualunque pregiudizio"** sia stato subito dal turista.

A sostegno della risarcibilità del **danno da vacanza rovinata** è intervenuta una sentenza della Corte di Giustizia Europea (causa C-168/00 del 12/03/2002), in cui si stabilisce che l'art. 5 della direttiva 90/314 va interpretato nel senso che **il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite dall'organizzatore del viaggio "tutto compreso"**.

Naturalmente, il turista si vedrà riconosciuto il risarcimento a condizione che riesca a dimostrare la negligenza o l'inadempienza del tour operator e che quest'ultimo non provi che **"la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore, o è dipeso dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o di forza maggiore"** (art.17 d.lgs.n.111/1995).

Una sentenza della terza sezione civile della Corte di Cassazione del dicembre 2003, per esempio, ha negato il risarcimento per vacanza rovinata ad una famiglia che si era trovata coinvolta nel passaggio di un uragano con il rischio di naufragio, perché i turisti non hanno fornito le prove che il tour operator aveva organizzato la vacanza nonostante l'annuncio del ciclone nelle previsioni meteo.

La normativa comunitaria appare particolarmente attenta alla tutela del viaggiatore. Oltre al Regolamento n.889/2002 del 13 maggio 2002 che modifica il precedente n.2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti, l'11 febbraio del 2004 è stato approvato il Regolamento n. 261/2004 che **"istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91"**.

Lo strumento normativo del 2004 -che entrerà in vigore il 17 febbraio 2005, abrogando il precedente- rende più efficaci le misure in difesa dei passeggeri e riporta -con una nota in calce della Commissione- l'intenzione di estenderle anche agli utenti di altri tipi di trasporto, in particolare quello marittimo e quello ferroviario.

L'ultimo Regolamento non si limita al solo caso dell'imbarco negato ma prende anche in considerazione i disagi causati dalla **cancellazione del volo** o dal **ritardo prolungato**. Inoltre, amplia l'applicazione della normativa a tutti i **voli, di linea o "charter"**, anche se inclusi in pacchetti **"tutto compreso"** ed aumenta la **"compensazione pecuniaria"** da riconoscere ai passeggeri.

Il nuovo intervento comunitario appare dettato dalla consapevolezza che le **compagnie aeree continuano ad accettare** un numero di **prenotazioni superiore ai posti effettivamente disponibili** sul velivolo (il cosiddetto "**overbooking**"), lasciando a terra viaggiatori non consenzienti che si vedono negato l'imbarco.

La normativa **tutela i passeggeri**, indipendentemente dalla loro nazionalità, in partenza da un aeroporto sul territorio della UE, a prescindere che il vettore sia comunitario o no, e quelli che viaggiano da un Paese extra-UE con destinazione uno Stato membro - se **non hanno ricevuto benefici** o una **compensazione pecuniaria** e assistenza nel paese terzo in questione, qualora il vettore aereo operante il volo in questione sia un vettore comunitario. Le compagnie aeree **devono pagare la compensazione pecuniaria** - il cui ammontare è chiaramente stabilito nel Regolamento secondo la lunghezza della tratta - ai passeggeri che hanno una prenotazione confermata sul volo in questione e che si presentano all'accettazione secondo le modalità stabilite ed all'ora indicata. Inoltre è onere dei vettori dare una corretta informazione ai propri clienti sostanzialmente con l'affissione di cartelli, e, nel caso di imbarco negato o cancellazione del volo, con la consegna di una nota scritta con le norme che regolano il risarcimento.

Il contratto di **trasporto passeggeri per mare** è disciplinato dal Codice della Navigazione e dai singoli regolamenti delle compagnie. In caso di **annullamento della partenza** se la causa non è attribuibile alla compagnia (sciopero, calamità naturali) l'art. 402 stabilisce che il **passeggero ha diritto al rimborso del biglietto**, se non sceglie di partire in un altro momento. Quando, invece, la colpa ricade sulla compagnia di navigazione, questa **deve rimborsare il biglietto e risarcire i danni**, se non dimostra che c'è un giustificato motivo (es. un guasto della nave), nel qual caso il risarcimento non può eccedere il doppio del biglietto (art. 403). Per **danni arrecati all'auto** del passeggero durante l'imbarco, lo sbarco o il trasporto, è consigliabile consegnare alla compagnia una **dichiarazione di valore della vettura**, per evitare di ricevere un risarcimento che non può superare i 103 euro.

Il trasporto **passeggeri sui treni di Trenitalia** è regolato dalle "**Condizioni e Tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato**", approvate con leggi speciali, consultabili presso le biglietterie, le agenzie di viaggio e sul sito Internet di Trenitalia.

Per il turista o il viaggiatore che ha come **destinazione un soggiorno in albergo** non ci sono norme apposite: il contratto cliente/albergatore è regolato dalle norme generali sui contratti. È scontato, quindi, il consiglio di **prenotare in anticipo**, mettendo tutti i termini dell'accordo per iscritto -anche per fax- e portarne una copia con sé, come quello di **fare immediatamente rimostranze** per qualsiasi tipo di inconveniente. Nel caso l'albergatore non vi ponesse subito rimedio, si può richiedere persino l'intervento dei vigili urbani. Per un'eventuale successiva **richiesta di risarcimento** è bene raccogliere il **maggior numero di prove** possibili, come foto, riprese, testimoniante, ecc.

L'albergatore **è responsabile degli oggetti** che il cliente ha in stanza o in altri locali dell'albergo, tranne in caso il danneggiamento o il furto avvengano per causa di forza maggiore. I cartelli che pretendono di liberare la struttura alberghiera da eventuali **responsabilità per furti nelle stanze** non hanno valore e l'albergatore può rifiutarsi di prendere in custodia denaro o oggetti solo nel caso il valore di questi sia eccessivo.

Negli ultimi anni si è andata diffondendo la prenotazione di viaggi e vacanze su Internet. Le associazioni dei consumatori consigliano, oltre alla consueta cautela per i pagamenti on-line, di pretendere informazioni chiare sulla consegna dei biglietti, sui prezzi, ecc, nonché di conservare copia di tutte le e-mail. **Last but not least, per i viaggi acquistati on-line non valgono le regole sul recesso previste dal d.lgs n. 185/99 sulle vendite a distanza.**

<http://www.sosvacanze.it>

<http://www.consumatori.it/turismo/index.htm>

<http://www.federconsumatori.it/Temi/Turismo.htm>