GUIDA PRATICA DEL TURISTA E DEL VIAGGIATORE INFORMATO

FEDERCONSUMATORI
FRIULI VENEZIA GIULIA

Ministero dello Sviluppo Economico

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Guida pratica del turista e del viaggiatore informato

Coordinamento e fotografie: **Marco Missio**
Collaboratori: **Edo Billa** e **Marco Valent**
Vignette e disegni: **Federico Missio**

© 2007 Federconsumatori Friuli Venezia Giulia.
Riproduzione vietata a fini commerciali.

Programma generale di intervento 2005-2006
della Regione Friuli Venezia Giulia
realizzato con l'utilizzo dei fondi del
Ministero delle attività produttive

Layout: **l'informa srl a socio unico**, informa@email.it
Stampato in Italia, febbraio 2007.

GUIDA PRATICA DEL TURISTA E DEL VIAGGIATORE INFORMATO

FEDERCONSUMATORI
FRIULI VENEZIA GIULIA

Ministero dello Sviluppo Economico

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

PREMESSA

Negli ultimi anni il settore turistico ha conosciuto un'espansione senza precedenti: il movimento turistico globale è superiore a 750 milioni di persone, nel Friuli Venezia Giulia si registrano quasi 3.000.000 di arrivi ogni anno con un fatturato complessivo pari a circa l'11% del PIL. Parallelamente a questa crescita anche l'offerta turistica si è arricchita e diversificata. Se 40 anni fa con il termine turismo s'intendeva principalmente il viaggio in una città d'arte o la villeggiatura in una stazione balneare o sciistica, oggi tale definizione è largamente insufficiente. Anzi, la categoria del turismo comprende una tale varietà di fenomeni che si è reso necessario classificarli con definizioni distinte, come ecoturismo (o turismo responsabile), enoturismo, cicloturismo, equiturismo, ecc.

Tale crescita è stata favorita dalla riduzione dei costi dei trasporti e dalla diversificazione delle strutture di ricezione (non più solo alberghi o campeggi, ma agriturismi, bed & breakfast, alberghi diffusi ecc.).

Come sempre accade in settori in forte sviluppo, cresce in proporzione anche il rischio per il consumatore (sia che viaggi per diporto o per affari) di incappare in imprenditori che, desiderosi solo di facili guadagni, non si pongono scrupoli di sorta, noncuranti del rispetto delle leggi e della soddisfazione del cliente, anzi desiderosi solo di trovare il modo migliore per approfittare dei propri clienti.

L'attenzione dei consumatori, perciò, deve essere più che mai vigile, considerando anche che oggi va diffondendosi il commercio elettronico, vista la naturale vocazione internazionalistica del settore e la correlata possibilità, offerta dallo strumento informatico, di contattare in qualunque parte del mondo il fornitore del servizio desiderato, risparmiando su costi e tempi.

Per questi motivi abbiamo ritenuto utile fornire al consumatore turista della regione che si reca all'estero o nelle varie località italiane, e per il turista in transito nella nostra regione, uno strumento pratico contenente suggerimenti sui comportamenti da adottare per prevenire i problemi e, qualora questi si verifichino, per tutelare i propri diritti.

Marco Missio
Responsabile settore turismo
Federconsumatori F.V.G.

Edo Billa
Presidente regionale
Federconsumatori F.V.G.

PREMESSA 3

1 I PACCHETTI TURISTICI 6

1.1 I pacchetti turistici e la legge 6
1.2 La scelta dell'agenzia o del tour operator 6
1.3 Chiedere e conservare i depliants e gli opuscoli 7
1.4 Conservare il contratto 8
1.5 Polizze assicurative sanitarie, annullamento 8
1.6 Le modifiche al contratto 9
› Prima della partenza 9
› Dopo la partenza 10
1.7 Il risarcimento del danno 11
1.8 Rinuncia al viaggio da parte del consumatore. 13

2 COME EVITARE SPIACEVOLI SORPRESE 14

2.1 Alla prenotazione 14
2.2 Alla consegna dei documenti di viaggio 14
2.3 Prima del viaggio 15
› Assistenza sanitaria 15
› Moneta e strumenti di pagamento 15
2.4 Durante il viaggio 16

3 LE STRUTTURE RICETTIVE E GLI ESERCIZI COMMERCIALI 18

3.1 L'albergo 18
› I diritti e i doveri del cliente 20
› La responsabilità per danni o sottrazione delle cose portate in albergo. 21
› La partenza anticipata del cliente 21
3.2 L'albergo diffuso 22
3.3 L'agriturismo 22
3.4 Gli appartamenti ammobiliati per uso turistico (le case in affitto) . . 23
3.5 Gli affittacamere 24
3.6 I bed & breakfast (b&b) 24

3.7 Il campeggio 25
3.8 Gli stabilimenti balneari 26
3.9 I bar e i ristoranti 27

4 IL TRASPORTO AEREO 28

4.1 La normativa 28
4.2 Il negato imbarco 29
4.3 La cancellazione del volo 30
4.4 Il ritardo del volo 31
4.5 Danni da ritardo 33
4.6 Irrinunciabilità 33
4.7 Risarcimento 33
4.8 Responsabilità relative al bagaglio 33
4.9 Modalità di reclamo 34

5 IL TRASPORTO FERROVIARIO E MARITTIMO, LE AUTO A NOLEGGIO E I CAMPER 36

5.1 Il trasporto ferroviario 36
5.2 Il trasporto marittimo 37
5.3 Le auto a noleggio 38
5.4 I camper, gli autocaravan e i motorhome 39

6 VACANZE STUDIO, TEMPO LIBERO, SOUVENIR E ANIMALI 40

6.1 Le vacanze studio 40
6.2 Le attività del tempo libero 41
› Guide e accompagnatori 41
› L'attività sciistica 41
6.3 Souvenir: attenzione ai divieti e ai limiti nell'importazione! 43
6.4 Gli animali al seguito 44

A CHI RIVOLGERSI IN CASO DI PROBLEMI 46

COME SI SPORGE RECLAMO 48

1 I PACCHETTI TURISTICI

1.1 I PACCHETTI TURISTICI E LA LEGGE

I pacchetti turistici sono un modo di viaggiare che ha permesso lo sviluppo di un turismo diffuso, consentendo, mediante la combinazione prefissata di più servizi, di realizzare a basso costo tour in ogni località e per tutte le esigenze, assicurando anche a chi sia privo di grandi mezzi economici la possibilità di fruire dei viaggi desiderati.

Recependo una direttiva comunitaria finalizzata a garantire a tutti i cittadini europei idonei diritti in caso di acquisto di tali pacchetti, con il Decreto Legislativo 111/95 anche l'Italia ha disciplinato la materia.

Successivamente, tale decreto è stato assorbito con poche innovazioni nel Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, noto anche come Codice del Consumo (Titolo IV, Capo II, artt. 82-100) che a tutt'oggi costituisce il riferimento normativo fondamentale.

1.2 LA SCELTA DELL'AGENZIA O DEL TOUR OPERATOR

Oggi esistono molte possibilità di acquisto di pacchetti turistici, e al fine di evitare spiacevoli sorprese è opportuno scegliere operatori affidabili e professionali.

Per questo motivo Federconsumatori consiglia di rivolgersi ad agenzie di viaggio autorizzate. Qualora non si conosca l'operatore può essere utile verificare presso la provincia competente che l'agenzia in questione sia in possesso di regolare autorizzazione amministrativa (licenza) per evitare di incorrere in operatori abusivi.

Per quanto riguarda la prenotazione via Internet, oggi sempre più diffusa soprattutto per le opportunità *last minute*, il consumatore deve sapere anzitutto di avere comunque gli stessi diritti di chi acquista un pacchetto in agenzia; è inoltre necessario stampare le pagine web che recano il prodotto o l'offerta acquistati nonché le condizioni generali di contratto, per controllare che non vi si celino clausole vessatorie. Per i motivi sopra

esposti è opportuno accertarsi che il sito contenga l'indicazione della sede dell'agenzia e del numero di autorizzazione (licenza).

1.3 CHIEDERE E CONSERVARE I DEPLIANTS E GLI OPUSCOLI

È fondamentale – ed è un proprio diritto! – esigere una copia dell'opuscolo: infatti l'oggetto del contratto, cioè quello che il consumatore può pretendere dal tour operator, è esattamente e solamente ciò che è scritto sul catalogo, alla cui descrizione anche i contratti normalmente rinviano: esso va perciò letto con attenzione e conservato perché in caso di contestazione costituisce elemento di confronto e di prova. Tale opuscolo, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, deve indicare in modo chiaro e preciso tutti i servizi proposti e le loro caratteristiche: il mezzo e il tipo di trasporto, la classificazione degli hotels e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo e ogni altra informazione utile.

Gli operatori (Organizzatore = Tour Operator, e Venditore = Agenzia di Viaggi) non possono includervi clausole di esonero della responsabilità per le imprecisioni delle descrizioni e delle fotografie, né possono ingannare il cliente con un'esposizione non veritiera del servizio offerto.

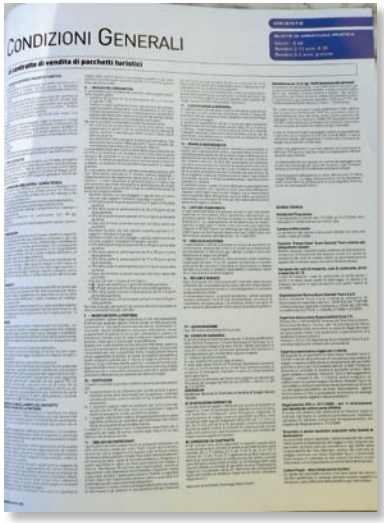
I pacchetti-viaggio "tutto compreso"…

Inoltre è necessario leggere con estrema cura sia la parte iniziale del catalogo, che spesso fornisce indicazioni generali sul Paese in cui ci si reca e comunque valide per tutte le proposte contenute nel catalogo stesso, sia le condizioni del contratto di vendita del pacchetto turistico, che sono di norma riportate nell'ultima pagina del-

l'opuscolo o nel dépliant, in quanto a esse fa rinvio il contratto che l'agenzia ha l'obbligo di stipulare in forma scritta con termini chiari e precisi.

1.4 CONSERVARE IL CONTRATTO

Il contratto deve essere redatto in forma scritta e quindi deve essere sottoscritto dall'utente/consumatore e dal venditore o dall'organizzatore e deve contenere gli elementi dettagliatamente indicati dal Codice del Consumo, tra cui in particolare la destinazione, la durata, la data d'inizio e di conclusione, la ragione


CONDIZIONI GENERALI

sociale, l'indirizzo, il numero telefonico e gli estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto, il prezzo del pacchetto turistico, la modalità della sua revisione, i diritti e le tasse sui servizi di atterraggio, gli estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore, ecc. Tutte queste e altre informazioni, come abbiamo detto, sono contenute di regola nel catalogo, a cui i contratti rinviano: da qui l'importanza di leggerlo e conservarlo!

1.5 POLIZZE ASSICURATIVE SANITARIE, ANNULLAMENTO

La legge prevede che i tour operator stipulino, a tutela di richieste di risarcimento provenienti dai turisti, polizze per la Responsabilità Civile, aggiungendo così un'ulteriore garanzia per il consumatore. Inoltre è spesso abbinata alla vendita del pacchetto la sottoscrizione, ora obbligatoria ora facoltativa, di polizze che, a fronte del pagamento di un premio normalmente non elevato, tengono indenne il consumatore dal pagamento delle penali che il tour operator, in base alle proprie condizioni di contratto, potrebbe chiedere anche quando la rinuncia al viaggio è determinata da eventi imprevedibili quali malattie e infortuni del viaggiatore e dei parenti più stretti. Vi sono inoltre polizze che garantiscono il rientro sanitario, l'in-

vio di farmaci all'estero, il rimborso in caso di smarrimento del bagaglio, ecc. polizze tutte che il consumatore può anche liberamente stipulare direttamente con una compagnia assicuratrice.

ASSICURAZIONE

Estratto delle Condizioni Generali di Assicurazione

In ogni caso è sempre consigliabile leggere attentamente le clausole e sottoscrivere la polizza soltanto se le garanzie prestate rispondono alle esigenze, anche famigliari, del turista.

Infine ricordiamo che è attivo un Fondo di garanzia presso il Ministero dello Sviluppo Economico per consentire ai turisti di rientrare in Italia a seguito del fallimento o dell'insolvenza del tour operator che non abbia per tale motivo pagato i fornitori dei servizi. Lo stesso Fondo, pur non dotato di grandi possibilità economiche, riconosce anche il rimborso delle somme versate dai consumatori ad agenzie o tour operator divenuti insolventi, anche nel caso in cui il consumatore non sia mai partito e abbia semplicemente pagato un viaggio non goduto.

1.6 LE MODIFICHE AL CONTRATTO

› PRIMA DELLA PARTENZA

In base al Codice del Consumo, il Tour Operator può apportare modifiche al programma sul quale vi è stata l'adesione del turista prima della partenza soltanto in caso di necessità: in queste situazioni, il turista deve essere informato per iscritto (ciò che avviene tramite l'agenzia) delle modifiche che l'organizzatore intende apportare e delle conseguenti variazioni di prezzo, per poterle accettare nel termine di due giorni, ovvero comunicare, se le modifiche sono significative, la propria intenzione di recedere senza alcuna penale dal contratto.

Una particolare modifica è quella concernente la revisione del prezzo: qualora il contratto lo preveda, l'organizzatore può rivedere il prezzo del pacchetto per variazioni del costo del carburante, oscillazione dei cambi o variazione nelle tasse di imbarco e sbarco, purché tale aumento sia comunicato entro 20 giorni dalla partenza, restando successivamente a carico dell'organizzatore. Se tale aumento supera il 10% del prezzo, il consumatore può recedere senza pagare alcuna penale.

Si tratta di una norma da una parte comprensibile in quanto il turismo è certamente un campo in cui gli imprevisti sono all'ordine del giorno, ma che dall'altra limita i diritti del consumatore, specialmente quando la modifica interviene a ridosso della partenza e in alta stagione, ovvero in un momento in cui il recesso equivale alla rinuncia alle ferie: i tour operator dovrebbero perciò ricorrervi soltanto in caso di vera necessità e non di mera convenienza economica.

È bene anche ricordare che molte condizioni generali di contratto possono prevedere una sorta di silenzio-assenso del consumatore, ove questi non comunichi formalmente la propria accettazione o il proprio recesso.

› DOPO LA PARTENZA

Anche dopo la partenza sono possibili variazioni se vi è l'impossibilità di fornire i servizi originariamente previsti: si tratta di un caso di ancor maggiore compressione dei diritti del turista, che di fatto può soltanto passivamente accettare, trovandosi a volte in un paese straniero, magari in alta stagione, quando comunque, anche laddove questi intenda rifiutare la soluzione alternativa proposta, l'assenza di posti sui mezzi di trasporto renda ciò impossibile. Per

Le polizze assicurative…

questo motivo la legge parla di impossibilità, che è concetto ancor più severo della semplice necessità, e naturalmente tale impossibilità non deve essere imputabile all'organizzatore o ai suoi fornitori. Ciò significa che il turista, benché possa essere di fatto costretto ad accettare la soluzione alternativa, non per questo dovrà rinunciare a chiedere un risarcimento quando l'impossibilità sia determinata da colpa del tour operator, come nel caso di overbooking alberghiero.

In tutti i casi finora visti in cui il consumatore si trovi di fronte a modifiche contrattuali, che lo legittimano a recedere dal contratto, questi ha diritto a usufruire di un pacchetto di qualità superiore (senza aggravio di spese) o equivalente, ovvero di qualità inferiore previo rimborso della differenza o, infine, a sciogliersi da ogni vincolo contrattuale ricevendo in restituzione entro sette giorni lavorativi la somma pagata, oltre al rimborso di ogni ulteriore danno. Non ha invece diritto al risarcimento del danno ma alla sola restituzione della somma pagata il consumatore cui sia stato annullato il viaggio a causa di forza maggiore (tra cui espressamente la legge esclude l'overbooking alberghiero) o al mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, ove previsto, purché questo sia stato comunicato nel termine previsto dal contratto e comunque non oltre venti giorni dalla partenza.

1.7 IL RISARCIMENTO DEL DANNO

Ovviamente l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno secondo le rispettive responsabilità. È importante ricordare che il compito dell'agenzia è quello di concludere un contratto in nome e per conto del turista: effettuata correttamente la prenotazione e fornite le relative informazioni (responsabilità dell'agenzia), con la stipula per iscritto del contratto e la consegna dei documenti, **ogni successiva inadempienza che si produca in fase di esecuzione del contratto è imputabile al tour operator cui vanno pertanto rivolte, nelle forme che indichiamo, le lamentele e le richieste di risarcimento**. In altre parole: se durante il vostro viaggio avete ricevuto prestazioni inferiori a quelle pattuite o comunque danni imputabili all'organizzatore, il vostro reclamo dovrà essere indirizza-

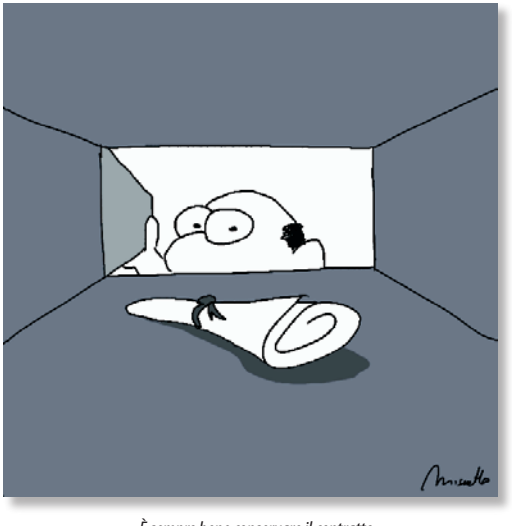
to al tour operator e solo per conoscenza all'agenzia!
Ma quale danno è possibile vedere risarcito? In linea di principio, in questi casi si ha sicuramente un danno patrimoniale: in sostanza, si è pagata una somma per avere determinati servizi, ma se questi sono di qualità inferiore, la somma non è più giustificata e in parte dovrà essere restituita.
Per quanto riguarda i reclami per inadempimento occorre evidenziare la necessità di una **tempestiva contestazione da parte del turista** affinché l'organizzatore o il suo rappresentante locale vi pongano immediato rimedio, **anche nel corso del soggiorno**: si tratta di un atto fondamentale che da un lato consente al turista, ove il tour operator abbia la possibilità di rimediare, di ridurre al minimo il danno subito, dall'altro evita di sentirsi opporre a una successiva richiesta la legittima eccezione che l'organizzatore, se avvisato, ben avrebbe potuto porre immediato rimedio. In ogni caso il consumatore che intenda sporgere reclamo deve inviare una **raccomandata con avviso di ricevimento (A.R.)** nella quale si puntualizzano tutte le contestazioni all'organizzatore e al venditore (a quest'ultimo anche per semplice conoscenza ove non abbia responsabilità dirette), **entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza**. È indispensabile dimostrare le mancanze riscontrate e i danni subiti; è opportuno perciò procurarsi – già durante il soggiorno – tutti gli elementi che possano provare l'effettiva situazione vissuta, quali fotografie, filmati, possibili testimoni, dichiarazioni scritte, ricevute di spese extra, certificati medici, ecc.
La legge prevede inoltre un termine di prescrizione per agire in giudizio per il risarcimento, termine che è di tre anni per i danni alla persona e di un anno negli altri casi, consentendo al tour operator di esonerarsi da responsabilità solo nel caso di eventi imputabili allo stesso consumatore (salvo sempre l'obbligo di assistenza nei suoi confronti) o a terzi purché a carattere imprevedibile oppure qualora si tratti di caso fortuito o forza maggiore. In ogni caso l'organizzatore, come detto, risponde anche dei danni prodotti dai fornitori di servizi presso i quali si serve, non potendo limitarsi a opporre al consumatore l'obiezione che questi respingono ogni addebito negando quindi qualsiasi somma.

Infine è opportuno ricordare che, pur in assenza di una esplicita previsione di legge, da oltre un decennio esiste una giurisprudenza pressoché costante volta a riconoscere non solo i danni patrimoniali (per esempio, maggiori spese) subiti dal turista ma anche il cosiddetto **danno da vacanza rovinata**, ossia il danno dovuto allo stress e ai disagi sopportati in un periodo che dovrebbe invece essere dedicato allo svago e al riposo e che proprio per tale motivo è stato acquistato.

1.8 RINUNCIA AL VIAGGIO DA PARTE DEL CONSUMATORE

Se il consumatore rinuncia a un viaggio già prenotato lo deve comunicare tempestivamente; a suo carico scatta una penale che, a seconda del momento in cui viene fatta la comunicazione, può arrivare fino all'intero prezzo del viaggio.

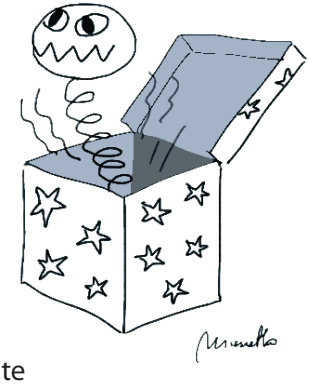
Se il consumatore non può partecipare al viaggio entro 4 giorni lavorativi prima della partenza può cedere il contratto a una terza persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio nei rapporti derivanti dal contratto, e fatte salve le ulteriori spese che ne derivassero.



È sempre bene conservare il contratto

2 COME EVITARE SPIACEVOLI SORPRESE

2.1 ALLA PRENOTAZIONE



Controllare l'esattezza dei nomi dei partecipanti al viaggio, delle date, della destinazione e quali documenti, vaccinazioni, formalità sanitarie, visti di ingresso siano richiesti, anche per i minori o per i bambini, per le donne in gravidanza, per gli animali al seguito, nonché il peso e il numero dei bagagli ammessi.
Controllare attentamente tutte le clausole riportate sulle polizze assicurative e gli eventi non assicurabili.

2.2 ALLA CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Controllare i nomi, i voli, le date, gli orari riportati sui biglietti.
Controllare che i buoni viaggio (**vouchers**) riportino tutti i servizi prenotati: hotels, escursioni, noleggi auto, etc.
Fotocopiare i biglietti aerei, i vouchers, le polizze e i documenti personali di identità ricordando di tenere le copie separate dagli originali.
Conservare fino al ritorno le ricevute fiscali.

I documenti di viaggio…

2.3 PRIMA DEL VIAGGIO

› ASSISTENZA SANITARIA

Assistenza sanitaria all'estero: è sempre prudente, prima di partire, recarsi presso la propria Azienda Sanitaria (ASS o ASL) per chiedere il documento idoneo a usufruire di assistenza all'estero, nonché per avere tutte le informazioni utili per conoscere le condizioni per avere tale assistenza, potendo così valutare anche l'opportunità di stipulare polizze sanitarie integrative con un'assicurazione privata. Presso gli stessi uffici si possono chiedere anche informazioni sui rimborsi per spese sanitarie sostenute all'estero qualora si fosse partiti senza il modello indicato in precedenza. Ai malati cronici che si recano all'estero consigliamo anche di acquistare preventivamente una scorta di farmaci sufficiente per tutta la durata del viaggio: non dappertutto, infatti, sono reperibili i medicinali di cui fanno uso.

› MONETA E STRUMENTI DI PAGAMENTO

L'entrata in circolazione dell'Euro ha eliminato il problema del cambio di valute all'interno dei Paesi aderenti. Tuttavia, per chi si reca in Paesi che non utilizzano questa moneta, è bene informarsi presso la propria banca sulle condizioni applicate ai prelievi di contante all'estero, al cambio di valuta, alla normativa in materia di esportazione di valuta ed in generale su tutti i problemi che potrebbero crearsi, nonché sugli strumenti meno costosi di cui avvalersi.

2.4 DURANTE IL VIAGGIO

Presentarsi ai check-in con l'anticipo previsto dai vettori.

Riconfermare sempre le proprie prenotazioni soprattutto per i viaggi aerei internazionali; per quelli intercontinentali la riconferma va comunicata alla compagnia aerea entro 72 ore dalla partenza.

Se si necessita di assistenza sanitaria consultare le indicazioni contenute nella polizza di assicurazione rispettandone i termini riportati. Le malattie croniche sono di norma escluse dalla protezione assicurativa.

All'estero ci si può avvalere, in caso di necessità, oltre che dei rappresentanti locali dell'organizzazione, anche dei vari consolati e delle ambasciate.

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, occorre darne

tempestiva comunicazione all'apposito ufficio aeroportuale. Se il bagaglio non viene ritrovato si ha diritto a un rimborso. Le compagnie aeree non rispondono per oggetti di valore e documenti contenuti nella valigia eventualmente smarrita.

In Italia gli hotel sono tenuti a risarcimento con indennizzo se nella camera viene a mancare qualcosa, ma per oggetti di valore o denaro conviene depositarli nelle apposite cassette di sicurezza appena arrivati facendosi rilasciare una ricevuta.

E SOPRATTUTTO…

Chiedere sempre ed essere scrupolosi, domande a volte banali possono evitare l'insorgere di problemi.

Chiedere può evitare l'insorgere di problemi…

3 LE STRUTTURE RICETTIVE E GLI ESERCIZI COMMERCIALI

3.1 L'ALBERGO

Le strutture alberghiere sono oggetto di attenzione da parte del legislatore più sul versante amministrativo che civile: mentre la legge definisce quali sono i requisiti minimi per poter aprire un albergo, decisamente minore regolamentazione hanno gli aspetti che riguardano i rapporti tra privati (cioè tra cliente e albergatore), la cui disciplina principale che si trova nel codice civile riguarda la responsabilità per le cose che il cliente porta con sé.

Sul primo punto sono da ricordare alcune regole fondamentali:

1) la classificazione (ovvero il numero di stelle attribuite, variabile da uno a cinque) cambia da regione a regione (oltre che da stato a stato), sulla base di apposite leggi che elencano sia requisiti minimi che requisiti facoltativi, attenendosi a linee guida comuni in corso di definizione. In caso di dubbio è perciò opportuno informarsi preventivamente su

quale offerta ci si può attendere da parte di una struttura del livello prescelto in quella regione o stato.

In Friuli Venezia Giulia la materia è stata recentemente disciplinata dalla legge regionale n. 29 del 5 dicembre 2005, e in particolare i requisiti per la classificazione si trovano nell'allegato A.

2) In Italia gli albergatori comunicano annualmente alla Provincia territorialmente competente i prezzi massimi dei servizi offerti, prezzi che devono essere esposti in luogo visibile nell'atrio dell'albergo e in ogni stanza. Tali prezzi sono inderogabili salva la possibilità da parte dell'albergatore, espressamente prevista da alcune leggi regionali, di pubblicizzare prezzi inferiori a quelli comunicati specificandone il periodo di validità e le condizioni di applicabilità.

Rispetto alle regole relative al contratto d'albergo, fondamentale è osservare alcune cautele fin dal momento della prenotazione: è infatti utile far seguire la classica telefonata da un fax o una lettera dell'albergatore in cui si specificano il più possibile le condizioni pattuite (prezzo, durata del soggiorno, servizi compresi) in modo tale che la prova scritta non possa dare luogo a dubbi o a malintesi che sarebbe poi difficile provare. Ciò è tanto più opportuno quando si invia una caparra (in questo caso le pattuizioni possono eventualmente anche essere specificate nelle "comunicazioni del mittente" annesse al vaglia o nella causale del bonifico bancario): l'art. 1385 cod. civ. stabilisce infatti che se è inadempiente chi versa la caparra (in pratica, se il turista dopo aver prenotato non usufruisce del soggiorno senza giustificato motivo) l'albergatore può trattenerla a titolo di risarcimento del danno, ma se è l'albergatore a essere inadempiente (perché non ha tenuto a disposizione la camera ovvero perché ha promesso dei servizi che poi risultano inesistenti), il consumatore ha diritto a ricevere il doppio della somma versata. Per fare questo è però di fatto indispensabile, come si diceva poc'anzi, che ogni pattuizione risulti per iscritto, in modo da escludere ogni ambiguità.

› I DIRITTI E I DOVERI DEL CLIENTE

Durante il soggiorno, il turista ha naturalmente alcuni diritti ma anche alcuni doveri verso l'albergatore. Tra questi ultimi, il cliente deve astenersi dal danneggiare la struttura e rispettare il regolamento interno, anche per non arrecare disturbo agli altri ospiti. Deve inoltre pagare il prezzo richiesto, potendo soltanto opporsi a quei prezzi che superino i massimi dichiarati presso la Provincia competente, potendo in tal caso segnalare la cosa anche alla polizia municipale, all'Ufficio Informazioni Turistiche o direttamente all'assessorato provinciale al turismo, affinché provvedano a sanzionare l'albergatore.

Tra i diritti del cliente vi è anzitutto quello di essere accettato: secondo il Regolamento di attuazione al T. U. delle Leggi in materia di Pubblica Sicurezza chiunque gestisce un pubblico esercizio ha l'obbligo di fornire le proprie prestazioni a chiunque le richieda e si offra di pagarle. Ciò significa che l'albergatore non può ad esempio discriminare tra i clienti per la loro condizione (come in rarissimi ma assai sgradevoli casi è avvenuto a danno di persone disabili) né può allontanare il cliente o rifiutargli la stanza perché questi intende usufruire di un soggiorno troppo breve, salvo naturalmente che la struttura sia già al completo o siano attesi ospiti che hanno prenotato. Solo qualora il cliente sia sprovvisto di documento di identità l'albergatore non solo può, ma deve rifiutargli la camera.

In Italia l'albergatore non può inoltre richiedere tasse di soggiorno, abolite in tutte le Regioni tranne che nelle Province autonome di Trento e Bolzano.

Infine, l'albergatore non può pretendere per le telefonate effettuate da un telefono pubblico ubicato all'interno dell'albergo alcuna maggiorazione sul prezzo della telefonata, ciò che è invece ammissibile per le chiamate in uscita dalla stanza (qui infatti vi è un telefono privato che passa per il centralino dell'albergo, che offre in tal modo un servizio ulteriore).

› LA RESPONSABILITÀ PER DANNI O SOTTRAZIONE DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO

Gli artt. 1783 e seguenti del codice civile stabiliscono che l'albergatore è responsabile di furti o danneggiamenti che il cliente subisca durante il proprio soggiorno. Tale responsabilità è anzitutto inderogabile, perché eventuali comunicazioni di esonero da responsabilità sono giuridicamente nulli, non hanno cioè nessun valore; essa copre inoltre sia i furti di cose consegnate in custodia sia di cose detenute in camera, con l'unica differenza che in questo secondo caso l'albergatore dovrà rimborsare al massimo una somma pari a cento volte il prezzo giornaliero della camera. Non vi è perciò nessun obbligo per il cliente di depositare denaro e oggetti preziosi in cassaforte: egli ha il diritto di farlo (l'albergatore è infatti obbligato a ricevere in consegna il denaro contante e gli oggetti preziosi dai clienti che lo richiedano) ma può anche tenere queste cose presso di sé assumendosi il rischio di vedersi rimborsato solo in parte. Per questo motivo, come già affermato sopra, noi consigliamo di depositare gli oggetti di valore e il denaro nelle apposite cassette di sicurezza, appena arrivati, facendosi rilasciare una ricevuta.

Non vi è responsabilità per danni subiti da animali vivi o dall'auto parcheggiata nei posti riservati all'albergo o per le cose contenute nell'auto, a meno che non vi sia un vero e proprio garage custodito che comporta perciò l'assunzione, normalmente dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, di un vero e proprio obbligo di custodia da parte dell'albergatore. Quando il cliente si accorga di aver subito un furto o un danno deve immediatamente farne denuncia presso la Questura o il comando dei Carabinieri, e consegnarne quindi una copia all'albergatore informandolo immediatamente di ciò che è successo.

› LA PARTENZA ANTICIPATA DEL CLIENTE

Capita talvolta che, per motivi di salute, famigliari, di lavoro, ecc., il cliente si trovi all'improvviso a dover rinunciare alla vacanza interrompendola prima della fine del periodo prenotato. Come ci si regola in

questi casi? La Cassazione ritiene che il contratto di albergo sia concluso e vincolante per entrambe le parti al momento della prenotazione. Ciò significa che, anche se il cliente non ne usufruisce, è comunque tenuto a mantenere indenne l'albergatore per i danni che gli possono derivare da una partenza anticipata e pertanto, a condizione che l'albergatore fornisca la prova che la camera è rimasta libera, il cliente dovrà pagare anche i giorni non goduti. Molte Camere di commercio registrano la consuetudine di risolvere queste possibili controversie attraverso il pagamento di una somma pari a tre giorni di soggiorno: in questo caso, se l'albergatore riesce a rivendere la camera, chiaramente ottiene un guadagno, ma se non vi riesce, il guadagno è per il cliente che non dovrà pagare l'intero soggiorno. Vista la natura transattiva di questo uso, se i giorni non goduti sono meno di tre l'albergatore non potrà pretendere comunque tre giorni, ma al massimo il numero di giorni residui non goduti.

3.2 L'ALBERGO DIFFUSO

Negli ultimi anni ha avuto sempre maggior successo una nuova forma di struttura ricettiva che ha avuto origine in Friuli Venezia Giulia: l'albergo diffuso.
L'albergo diffuso consiste in una struttura ricettiva unitaria le cui componenti sono dislocate in immobili diversi, localizzati in più nuclei, di uno stesso comune o di comuni limitrofi.
In attesa di una legge nazionale, ad oggi l'unica regione ad aver legiferato in materia è la Sardegna che, con la legge regionale n. 27 del 12.08.1998, ha riconosciuto questa nuova forma ricettiva.

3.3 L'AGRITURISMO

L'agriturismo, come forma di ospitalità data da imprenditori agricoli come attività complementare a quella agricola, sta oggi vivendo una fase di notevole espansione, che giustifica un livello di attenzione da parte di chi usufruisce di queste strutture. Anche in questo caso la regolamentazione è affidata alle leggi regionali, che dispongono sia i criteri per la loro clas-

sificazione, sia requisiti minimi, tra i quali di solito sono ricomprese anche attività guidate alla scoperta del tipo di coltivazione o di altra attività agricola praticata dall'impresa o comunque di altre occupazioni tipiche agresti (possibilità di effettuare passeggiate a cavallo, ecc.).
Valgono anche per l'agriturismo molte delle regole che si sono esposte poc'anzi riguardo agli alberghi sulla prenotazione, il regime dei prezzi, la responsabilità per danni, ecc.
In Friuli Venezia Giulia la materia è stata disciplinata dalla legge regionale n. 25 del 22 luglio 1996 e successive modifiche e integrazioni.

3.4 GLI APPARTAMENTI AMMOBILIATI PER USO TURISTICO (LE CASE IN AFFITTO)

Molti turisti preferiscono per le loro vacanze affittare case o appartamenti, ora ricorrendo ad agenzie immobiliari, ora stipulando il contratto di locazione direttamente con il proprietario. Al riguardo è bene utilizzare particolari cautele già dal momento della prenotazione, evitando di accettare di versare caparre spropositate che sarà poi difficile recuperare a seguito di un eventuale contenzioso. Per quanto possibile è sempre meglio non concludere il contratto se non dopo aver visionato con una certa cura l'appartamento che si intende prenotare; quando ciò non è possibile per la distanza, almeno sarebbe meglio farsi inviare, anche per posta elettronica, fotografie del luogo e rassicurazioni scritte circa i requisiti che si intendono più importanti

(come distanza dal mare, lontananza dal paese, ecc.). Ogni discordanza, così come ogni eventuale carenza igienica riscontrata, deve essere documentata anche con fotografie e può essere segnalata al Comune, qualora si configurino violazioni di ordine edilizio. Segnaliamo che recentemente le Associazioni nazionali degli inquilini e dei proprietari immobiliari hanno siglato un accordo comprendente uno schema di contratto – tipo da utilizzare per le locazioni di breve durata finalizzate a soddisfare bisogni temporanei legati appunto alle vacanze, locazioni che, di per sé, sono regolate soltanto dalle norme generali del codice civile sulle locazioni. Il ricorso a questo strumento è particolarmente utile in quanto le clausole del contratto sono una garanzia per entrambe le parti di instaurazione di un corretto rapporto contrattuale.

3.5 GLI AFFITTACAMERE

Il servizio offerto dagli affittacamere si articola in strutture composte da un numero limitato di camere, all'interno di appartamenti ammobiliati adibiti a civile abitazione, nelle quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari quali pulizia dei locali e cambio della biancheria ad ogni cambio di cliente e almeno una volta la settimana, fornitura di energia elettrica, acqua e riscaldamento. Gli affittacamere possono somministrare - limitatamente alle persone alloggiate - alimenti e bevande.

3.6 I BED & BREAKFAST (B&B)

Simile al servizio dell'affittacamere è il Bed & Breakfast, introdotto di recente ma già assai diffuso, con cui in alcune stanze di un'unità abitativa residenziale viene dato alloggio e prima colazione avvalendosi della normale organizzazione familiare, senza la fornitura di servizi aggiuntivi e in ogni caso senza organizzazione in forma d'impresa per un numero limitato di giorni a ospiti

Il bed&breakfast

paganti. L'attività di Bed & Breakfast è infatti un'attività saltuaria.
Sia per gli affittacamere che per i Bed & Breakfast vige un regime di pubblicità dei prezzi analogo a quello alberghiero, mentre le caratteristiche strutturali e igienico edilizie dei locali adibiti all'ospitalità sono quelle previste per i locali di civile abitazione. Le singole leggi regionali stabiliscono comunque con maggior precisione i requisiti e le norme applicabili a queste strutture.

3.7 IL CAMPEGGIO

I campeggi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati per la sosta e il soggiorno di turisti prevalentemente provvisti di tenda o di altri mezzi autonomi di pernottamento. Le leggi regionali consentono di norma che, in un numero limitato di piazzole, queste strutture possono offrire altresì alloggio a turisti sprovvisti di mezzi autonomi di pernottamento. La gestione unitaria dell'azienda può comprendere anche servizio ristorante, spaccio, bar, intrattenimenti gratuiti e a pagamento, e vendita di articoli per campeggio. La classificazione dei campeggi e dei villaggi turistici in Italia - al pari degli alberghi - si basa su un sistema di

stelle e viene attribuita secondo i criteri dettati dalle leggi regionali. In Friuli Venezia Giulia la materia è stata recentemente disciplinata dalla legge regionale n. 29 del 5 dicembre 2005, e in particolare i requisiti per la classificazione si trovano nell'allegato B.
Anche sotto il profilo della responsabilità per furto o danneggiamento delle cose portate dal cliente, per le prenotazioni, nonché per gli obblighi del cliente e per il regime di pubblicità dei prezzi la regolamentazione è uguale a quella esposta per gli alberghi, alla quale rimandiamo.

3.8 GLI STABILIMENTI BALNEARI

Il lido del mare e le spiagge sono da sempre tra i beni demaniali, ossia di proprietà dello Stato: tuttavia, per quanto concerne la spiaggia, ampie zone di questa vengono affidate in concessione a terzi per l'installazione di stabilimenti balneari, ossia strutture attrezzate per fornire quanto necessario al turista per una migliore e comoda fruizione del soggiorno balneare (sdraio, ombrelloni, cabine, eventuale servizio bar ed oggi sempre più di frequente anche corsi di nuoto o di vela, attività di animazione, ecc.). Tuttavia né il gestore dello stabilimento né i singoli bagnanti possono occupare la fascia di arenile prossima al mare, in cui chiunque può transitare e a cui chiunque può accedere. Vi sono poi altre regole che vengono ema-

nate tramite apposita ordinanza comunale e normalmente esposte lungo l'arenile, riguardanti i comportamenti ammessi o non ammessi; tra questi ultimi di solito si trova il divieto di condurre animali, abbandonare rifiuti, campeggiare, avviare il motore delle imbarcazioni da diporto entro una certa distanza da riva nonché disposizioni varie sulla pesca sportiva atte a evitare comportamenti che pongano a rischio i bagnanti. Lo stabilimento balneare, per quanto concerne i danni subiti dalle cose che il cliente porta con sé, è equiparato dalla legge all'albergo, e valgono perciò le stesse regole per esso enunciate.

3.9 I BAR E I RISTORANTI

Il turista durante il proprio soggiorno usufruisce con una certa frequenza del ristorante o del bar, esponendosi maggiormente a possibili raggiri. Al riguardo bisogna ricordare che è fatto obbligo di esporre i prezzi praticati nonché eventuali supplementi per servizio notturno o al tavolo (relativamente ai bar) e tali prezzi non possono essere maggiorati arbitrariamente: in tali casi è sempre possibile richiedere l'intervento della Polizia Municipale. Benché non sia espressamente previsto dalla legge, la giurisprudenza afferma da sempre che anche il ristoratore è responsabile per furti subiti dal cliente di oggetti che era necessario depositare per usufruire della prestazione (per cui va rimborsato il furto di un cappotto o di un ombrello ma non quello, ad esempio, di un anello d'oro appoggiato sul tavolo). Anche bar e ristoranti, in quanto pubblici esercizi, hanno l'obbligo di fornire le prestazioni ai clienti che le richiedano offrendosi di pagarle e non possono perciò rifiutare un cliente che, ad esempio, non consumi un pasto completo ma solo un primo.

4 IL TRASPORTO AEREO

4.1 LA NORMATIVA

La tutela del viaggiatore-consumatore nei confronti delle Compagnie aeree ha assunto, nel corso degli anni e in considerazione del forte sviluppo dell'utilizzo di tale mezzo di trasporto, un ruolo di primaria importanza e molteplici sono stati gli interventi nazionali e comunitari, volti a fornire un'adeguata regolamentazione della materia nell'ottica della creazione di un effettivo "mercato unico del cielo". E infatti, oltre alla normativa presente nel nostro codice civile ex artt. 1681 e seguenti, il trasporto aereo

è regolato dalla normativa comunitaria e dalle convenzioni internazionali applicabili nonché dal Codice della Navigazione in via residuale. Alle Compagnie aeree dell'Unione Europea si applicano la Convenzione di Montreal del 1999, il Regolamento comunitario (CE) N. 2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) N. 889/2002, e il Regolamento (CE) N. 261/2004.
Le Compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unio-

ne Europea hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa il regime seguito per la responsabilità nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli (Convenzione di Montreal o di Varsavia).

Tutte le Compagnie aeree hanno, comunque, l'obbligo di fornire almeno l'indicazione dei limiti di responsabilità che si applicano nei casi di:

› decesso o lesione personale;
› distruzione, perdita o danno del bagaglio, con l'avvertenza della possibilità a stipulare idonea assicurazione per i bagagli di particolare valore;
› danno causato da ritardo

Tutte le Compagnie aeree che operano nel territorio comunitario hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo.

È utile sapere che l'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, organismo regolatore delle attività del trasporto aereo in Italia, ha tra i propri obiettivi la garanzia della qualità dei servizi resi all'utente e la tutela dei diritti del passeggero. Infatti, seguendo le indicazioni dell'Unione Europea, ha redatto la Carta dei Diritti del Passeggero e la Carta dei Servizi Standard aeroportuali.

La Carta dei Diritti del Passeggero, reperibile sul sito: www.enac-italia.it, è un pratico vademecum che raccoglie in un testo unico la normativa vigente a livello nazionale, comunitario e internazionale sulle forme di tutela rivendicabili oggi dal viaggiatore in caso di disservizi.

La Carta dei Servizi, invece, definisce gli standard qualitativi minimi che devono essere osservati dagli operatori aeroportuali nei servizi forniti agli utenti: sono ben cinquantaquattro i parametri che i gestori sono chiamati a rispettare per garantire una prestazione di qualità al passeggero.

4.2 IL NEGATO IMBARCO

Nella prassi commerciale delle compagnie aeree, spesso accade che anche chi sia regolarmente prenotato su un volo di linea, disponendo di un valido documento di trasporto ed avendo avuto l'accortezza di essersi presentato tempestivamente all'imbarco, non venga imbarcato sull'aeromobile

perché lo stesso risulta già completamente occupato. Questa circostanza viene definita in termini tecnici come "overbooking", cioè accettazione di prenotazioni in eccesso. È fuori di dubbio che il rifiuto di imbarcare il passeggero in possesso di regolare biglietto, con prenotazione confermata, costituisca un vero e proprio inadempimento contrattuale della compagnia aerea cui consegue l'obbligo di quest'ultima di risarcire i conseguenti danni.

Il vettore è obbligato in primo luogo a verificare tramite appello se vi siano dei volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero e il vettore.

Esperita infruttuosamente questa fase, al passeggero deve essere offerta la scelta tra rimborso del costo del biglietto o imbarco su volo alternativo, per i cui dettagli rimandiamo alla normativa citata.

Nel caso di negato imbarco la compagnia aerea è, inoltre, tenuta a versare una compensazione al passeggero, il cui importo è proporzionale alla lunghezza della tratta.

4.3 LA CANCELLAZIONE DEL VOLO

In caso di cancellazione del volo, salvo che il passeggero non sia stato informato tempestivamente della cancellazione, il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero la compensazione pecuniaria prevista, variabile tra € 250,00 e € 600,00 in funzione della lunghezza della tratta.

Il vettore aereo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le due ore, le tre ore o le quattro ore.

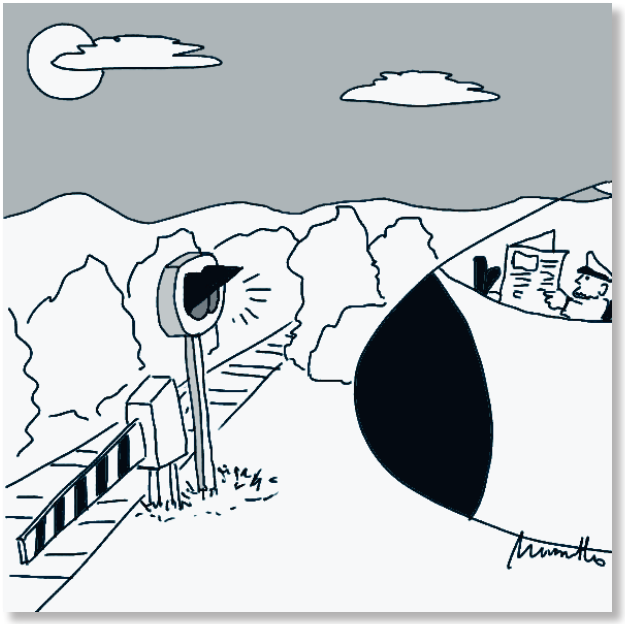
La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo pagato all'atto dell'acquisto del biglietto.

La compensazione pecuniaria non è dovuta qualora il vettore possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezio-

nali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.
Nel caso di negato imbarco o cancellazione del volo le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori o cani da accompagnamento, nonché i bambini non accompagnati, hanno diritto alla precedenza e debbono ricevere l'assistenza prevista per i ritardi inferiori alle 5 ore (pasti, bevande, telefonate, ecc.).

4.4 IL RITARDO DEL VOLO

In tutti i casi di ritardo di voli in partenza dal territorio italiano, il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco. Successivamente le informazioni saranno fornite almeno ogni 30 minuti.



Il ritardo del volo…

In caso di ritardo del volo rispetto all'orario di partenza previsto:

› di almeno due ore per le tratte aeree fino a 1.500 Km;

› di almeno tre ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km;

› di almeno quattro ore per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'U.E.;

il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:

› pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa,

› nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, adeguata sistemazione in albergo,
› al trasporto tra l'aeroporto ed il luogo di sistemazione,
› a due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Nei casi in cui il ritardo superi le cinque ore, il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero la scelta tra rimborso del costo del biglietto o imbarco su volo alternativo, per i cui dettagli rimandiamo alla normativa citata.

4.5 DANNI DA RITARDO

Oltre alle forme di assistenza previste in caso di ritardo dal Regolamento (CE) N. 261/2004, nei trasporti effettuati da compagnie aeree comunitarie o da compagnie aeree che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, la compagnia aerea è responsabile del danno subito dal passeggero a causa del ritardo fino a circa € 4.841,00 (per la precisione: 4.150 DSP*, ossia Diritti Speciali di Prelievo) per passeggero.
Per le modalità e le eccezioni rinviamo alla normativa citata.

4.6 IRRINUNCIABILITÀ

Ricordiamo che gli obblighi nei confronti del passeggero stabiliti dal Regolamento (CE) N. 261/2004 non possono essere oggetto di restrizioni o rinunce, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

4.7 RISARCIMENTO

L'applicazione delle modalità di protezione previste dal Regolamento (CE) N. 261/2004 lascia impregiudicati i diritti del passeggero a esperire eventuali azioni risarcitorie.

4.8 RESPONSABILITÀ RELATIVE AL BAGAGLIO

In caso di distruzione, perdita o danno del bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) e di quello a mano il passeggero ha diritto a un risarcimento fino a circa € 1.167,00 per ciascun bagaglio. Tale limite

potrà essere superato nel caso in cui il passeggero effettui, al più tardi al momento della registrazione, una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio registrato, salvo il pagamento dell'eventuale relativo supplemento.

4.9 MODALITÀ DI RECLAMO

La denunzia di smarrimento deve essere presentata entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna, a pena di decadenza dei relativi diritti. Il passeggero si deve recare presso l'ufficio denominato lost and found che si trova (o dovrebbe trovarsi) in ogni aeroporto nazionale e internazionale, dove gli sarà fatto compilare l'apposito modulo P.I.R. (Property Irregulary Reports).
Ove possibile è preferibile contestare il danno immediatamente al momento della consegna, altrimenti spetterà al passeggero provare che il danno subito si è verificato durante il trasporto aereo.
Ovviamente sarà necessario conservare tutti i documenti di viaggio, vale a dire il biglietto aereo che indichi l'aeroporto di partenza e quello di arrivo,

nonché il talloncino adesivo che reca impresso il numero identificativo assegnato al bagaglio il quale, all'imbarco viene fisicamente munito di analogo contrassegno.

La lettera tipo per la richiesta di risarcimento è scaricabile dal sito http://www.federconsumatori-fvg.it.

Il diritto di agire in giudizio per ottenere il risarcimento dei danni è soggetto alla prescrizione di due anni dal giorno di effettivo arrivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo, purché sia stato presentato reclamo alla compagnia aerea entro i termini sopra esposti.

5 IL TRASPORTO FERROVIARIO E MARITTIMO, LE AUTO A NOLEGGIO E I CAMPER

5.1 IL TRASPORTO FERROVIARIO

Attualmente la società Trenitalia ha previsto una carta dei servizi, consultabile anche sul sito internet www.trenitalia.it, con l'indicazione degli standard di qualità perseguiti e dei diritti e doveri dei propri passeggeri.
Importante è ricordare che i biglietti, venduti dalle biglietterie di stazione e dalle agenzie viaggi abilitate, hanno validità di due mesi, compreso il giorno stesso di emissione, e sono rimborsabili presso qualunque biglietteria con il pagamento di una penale del 20% con un minimo di € 8,00, salvo che al posto del biglietto venga accettato un bonus da spendere nei successivi sei mesi (in questo caso non c'è la trattenuta del 20%). Può essere utile sapere che, a prescindere dal tipo di treno, il biglietto può essere rimborsato entro trenta minuti dalla convalida, alle condizioni appena

descritte, oppure, se si tratta di Eurostar, anche entro 24 ore dalla partenza con una trattenuta pari però al 50% del costo. In ogni caso, se il ritardo del treno supera i 60 minuti e questa circostanza viene fatta constatare dal personale FS, può essere richiesto il rimborso senza penali della tratta non goduta anche oltre trenta minuti dalla convalida.

Il caso più frequente di problemi che il trasporto ferroviario può creare è quello del ritardo nell'arrivo a destinazione del treno. Attualmente la Carta dei Servizi prevede, sia pure discutibilmente, un rimborso soltanto nei casi tassativamente previsti. Va detto che, laddove il ritardo comporti la perdita della coincidenza, il viaggiatore può essere autorizzato dalle FS a prendere il treno successivo senza pagare supplementi nel caso in cui questi siano previsti per il tipo di treno o per il posto occupato (ad esempio classe superiore). Spetta inoltre un rimborso in caso di ritardo superiore a trenta minuti (sessanta minuti se notturni) o di mancato funzionamento dell'impianto di condizionamento fatto accertare sul biglietto dal personale viaggiante nei treni Intercity, rimborso che viene comunque erogato sotto forma di un buono, utilizzabile per l'acquisto di futuri biglietti o servizi ferroviari nel termine di sei mesi, e il cui valore è determinato nel 30% del prezzo pagato. Per i treni Eurostar il buono, alle stesse condizioni ma pari al 50% del costo del biglietto, è erogato se il ritardo supera i 25 minuti. In tutti i casi il buono può essere richiesto attraverso appositi moduli disponibili presso tutte le stazioni o direttamente alla biglietteria, oppure inviando successivamente il biglietto entro trenta giorni.

5.2 IL TRASPORTO MARITTIMO

Il trasporto per mare è regolato dal codice della navigazione nonché, per le crociere che rientrano nel concetto di pacchetto tutto compreso, dal Codice del Consumo del 2005, di cui abbiamo già parlato. Il vettore ha l'obbligo di fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggi lunghi per una pluralità di persone, nonché di rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e arrivo. Qualora il passeggero si trovi nell'impossibilità di partire l'art. 400 cod. nav., qualora ricorra uno

dei gravi, giustificati e imprevedibili motivi qui menzionati, può chiedere la restituzione del biglietto pagando una penale del 25% che verrà trattenuta dal vettore: in modo analogo, se durante la navigazione il passeggero è costretto a interrompere il viaggio per causa a lui non imputabile, quale ad esempio un malessere che lo costringa allo sbarco, gli deve essere restituita la parte non goduta. Per quanto riguarda eventuali danni subiti dal veicolo durante il trasporto, così come i danni, anche da ritardo, che colpiscano la persona del viaggiatore, si presume la colpa del vettore. Eventuali danni, quali ad esempio quelli subiti dall'auto al seguito su di un traghetto, devono essere contestati immediatamente, meglio se fatti seguire entro brevissimo tempo da una raccomandata, e di questi il vettore deve rispondere qualora derivino da una sua colpa o addirittura da dolo, ivi comprese le conseguenze dirette del ritardo quali, ad esempio, il pagamento di una penale in favore di un albergo per l'arrivo oltre l'orario previsto. Occorre sfatare un mito: l'auto al seguito del passeggero è equiparata, quanto alla responsabilità del vettore, al bagaglio non registrato (come la valigia che il passeggero porta con sé in cabina, per intendersi). Non corrisponde perciò al vero il "mito" che la responsabilità sia limitata alle vecchie £ 200.000, in quanto questa norma, che effettivamente esiste, si riferisce però al trasporto di merci.

5.3 LE AUTO A NOLEGGIO

Attenzione se indicate nel contratto di noleggio solo una persona come autorizzata alla guida: spesso capita di darsi il cambio, ma in caso di sinistro le assicurazioni normalmente non pagano i danni causati da persone non indicate nel contratto!

È bene anche informarsi circa il tetto massimo della copertura assicurativa per responsabilità civile.

Avuta in consegna la vettura è importante controllarne le condizioni, in particolare della carrozzeria, e segnalare immediatamente all'agenzia di noleggio tutti i difetti non indicati nell'apposito modulo che vi è stato consegnato.
Attenzione anche alle norme di circolazione stradale vigenti nel paese di vacanza, ad esempio quelle relative ai limiti di velocità e al tasso alcolico permesso! (Si veda al proposito www.viaggiaresicuri.mae.aci.it).

5.4 I CAMPER, GLI AUTOCARAVAN E I MOTORHOME

Ai camperisti non proprietari consigliamo di leggere bene il contratto di noleggio, soprattutto le clausole riguardanti la cauzione, l'assicurazione e la franchigia in caso di danni causati al mezzo, nonché, ove possibile, di prendere visione del mezzo prima della partenza (v. paragrafo precedente).
Inoltre facciamo presente che su Internet esistono vari siti (p.es. www.camperonline.it) che indicano numerose aree di sosta su tutto il territorio italiano ed estero e che consentono, quindi, di programmare meglio il viaggio e di avere riferimenti certi per le proprie soste, ormai vietate in molti luoghi.
Invitiamo, infine, a calcolare il peso caricato, da aggiungere alla tara del veicolo, al fine di valutare se si è superato il peso massimo ammesso. Anche in questo caso ci sono tabelle disponibili online che agevolano i conteggi.

6 VACANZE STUDIO, TEMPO LIBERO, SOUVENIR E ANIMALI

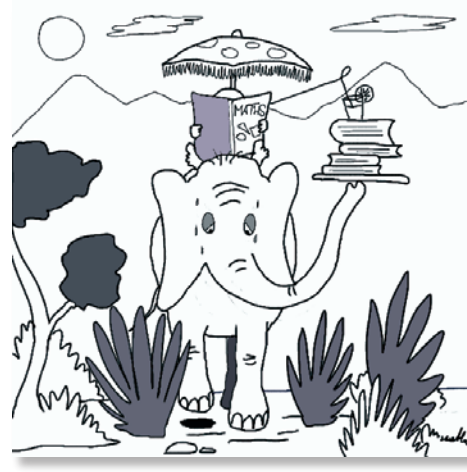
6.1 LE VACANZE STUDIO

Volete recarvi all'estero per apprendere una lingua? Ecco alcuni importanti consigli:

› Informatevi presso l'organizzatore del corso di lingua su alcuni dati, come ad esempio sul numero di partecipanti nel gruppo di studio (non dovrebbero essere più di 15), sui criteri adottati per l'assegnazione ai vari gruppi, sull'eventuale presenza di una persona di riferimento della propria madrelingua, sull'offerta di iniziative extrascolastiche e altro.

› Fatevi rilasciare per iscritto informazioni precise sull'alloggio: abitare presso una famiglia del luogo prescelto (cd. soggiorno "homestay") è di grande aiuto ai fini dell'apprendimento linguistico, però a tutto c'è un limite: una stanza ammuffita o dei pasti "in scatola" non devono essere accettati! Infatti, gli organizzatori di soggiorni-studio sono responsabili anche per la qualità del soggiorno "homestay"! Inoltre verificate la presenza di altri stranieri nella vostra abitazione: è preferibile poter parlare solo con persone di madrelingua, o almeno non trovare connazionali che potrebbero vanificare la "full immersion".

› Verificate infine attentamente le singole prestazioni comprese nel prezzo del pacchetto studio, senza dimenticare di effettuare qualche confronto con offerte analoghe!



Le vacanze-studio

6.2 LE ATTIVITÀ DEL TEMPO LIBERO

› GUIDE E ACCOMPAGNATORI

È facile per un turista essere ingannato da presunte guide o accompagnatori che possono approfittare dell'inevitabile mancanza di conoscenze sui luoghi visitati da parte del turista per proporre i loro servizi pur in mancanza di adeguata preparazione. È questo il motivo per cui la legge italiana richiede che chi esercita una professione turistica deve essere in possesso di un'abilitazione, rilasciata previo superamento di un esame volto ad accertarne le competenze, ed esporre il tesserino di riconoscimento. Vi sono inoltre alcuni luoghi che, per la particolarità e la specializzazione delle conoscenze richieste, possono essere oggetto di spiegazioni soltanto da guide in possesso di un'autorizzazione specifica per quel sito turistico, come avviene ad esempio per gli scavi archeologici di Pompei. Anche queste figure professionali sono regolamentate dalle leggi regionali, che dispongono pure le norme di accesso e di esercizio di altre due figure assimilabili, quali le guide alpine e i maestri di sci, le cui competenze sono ancora più importanti in quanto, un'eventuale mancanza di diligenza professionale, potrebbe avere conseguenze particolarmente gravi. In tutti questi casi è perciò fondamentale rivolgersi ai professionisti abilitati, segnalando eventuali esercizi abusivi della professione.

› L'ATTIVITÀ SCIISTICA

La settimana bianca è un momento di svago, quando le vacanze estive sono ancora molto lontane, che sempre più persone si concedono, specialmente dopo che la situazione internazionale ha portato ad una contrazione dei viaggi lontani. Anche qui però bisogna guardarsi da alcune insidie che possono capitare, ricordando che:

a) Il trasporto per seggiovia o skilift è assimilato al trasporto terrestre, di cui si applicano le regole. La responsabilità del gestore inizia con il momento della salita, in cui egli è tenuto ad aiutare soltanto le persone che manifestamente non siano in grado di farlo da sole; nel caso in cui si creda

di aver bisogno di assistenza bisogna perciò esplicitarlo subito. Il gestore dell'impianto è responsabile di eventuali ostacoli che provochino la caduta dello sciatore, anche dopo che questi si è sganciato ma fintanto che perdura la spinta impressa dall'impianto (per cui non può il gestore lasciare ad esempio un ripostiglio per gli attrezzi talmente vicino al punto di uscita da fare sì che gli sciatori rischino di urtarvi contro).

b) Vi sono regole di prudenza che servono a evitare scontri tra sciatori (causa maggiore di infortuni durante l'attività sciistica), sintetizzate in 10 regole elaborate dalla FIS (Federazione Italiana Sci) che ogni sciatore dovrebbe conoscere e rispettare. Tali regole si trovano ormai in molti siti dedicati allo sci; nel portale FISI (Federazione Italiana Sport Invernali, www.fisi.org) sono poste nelle News alla voce Sicurezza in pista:

c) Il gestore della pista è responsabile per danni conseguenti alla mancata adozione di segnaletica sui bordi della pista o per aver lasciato ostacoli incustoditi lungo la discesa, fermo restando che anche lo sciatore deve tenere un comportamento prudente adeguato alle condizioni.

L'attività sciistica

d) Il maestro di sci è tenuto a sorvegliare i propri allievi evitando che essi provochino danni a se stessi e agli altri allievi, dovendo in caso contrario risarcire i danni subiti dall'allievo che, per esempio, cadendo in quanto privo di idonee istruzioni, provochi i danni ad altra persona ferma sulla pista.

5) Anche gli spettatori di gare nonché gli stessi partecipanti, dilettanti o professionisti, devono essere messi in condizione di guardare lo spettacolo in condizioni di sicurezza. Ogni violazione di norme di comune prudenza dà perciò luogo a responsabilità e all'obbligo di risarcire i danni.

6.3 SOUVENIR: ATTENZIONE AI DIVIETI E AI LIMITI NELL'IMPORTAZIONE!

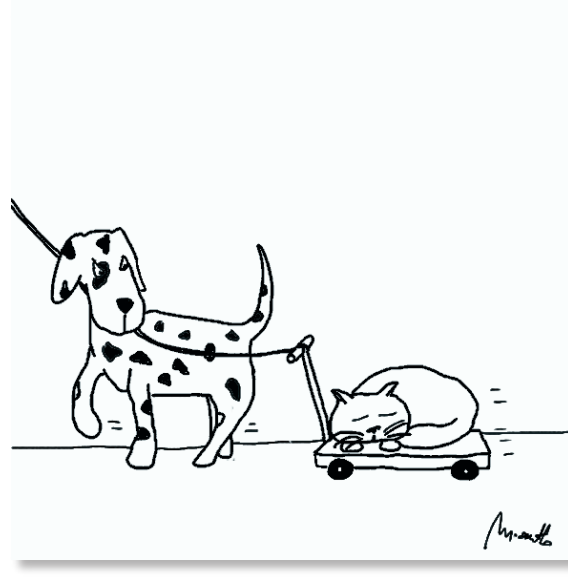
Shopping senza spiacevoli sorprese alla dogana? Val la pena di osservare alcune regole fondamentali: all'interno dell'Unione Europea non sono previsti diritti doganali fra i Paesi membri – solo per l'importazione di tabacchi e alcolici vanno osservate delle limitazioni quantitative.

Se tornate da un viaggio con destinazione extra-UE potete importare in franchigia (cioè in esenzione da dazi doganali) le merci di uso personale il cui valore non superi i 175 Euro. Attenzione: per l'importazione di oggetti di elevato valore culturale è necessario presentare alla dogana un certifi-

cato d'origine del bene oppure la ricevuta dell'acquisto. Anche determinate quantità di tabacchi, bevande alcoliche, tè e caffè (duty-free-shopping) possono essere importate in franchigia.
Gli attuali limiti quantitativi previsti per l'importazione di diverse voci di beni possono essere desunte dal sito dell'Agenzia delle Dogane, all'indirizzo www.agenziadogane.it, alla voce "Carta doganale del viaggiatore".

6.4 GLI ANIMALI AL SEGUITO

Anche l'importazione di animali e piante è regolata da particolari disposizioni: alcune specie animali e vegetali sono tutelate da convenzioni internazionali e possono essere importate solo se accompagnate dall'apposita attestazione (il cosiddetto certificato CITES). Ciò vale in particolare per determinate specie di tartarughe, pappagalli e pesci, nonché per alcuni tipi di cactus e orchidee. Anche coralli, particolari conchiglie e avorio necessitano del certificato CITES per poter essere importati. Chi varca la frontiera sprovvisto di tale attestazione rischia sanzioni molto salate!



Animali al seguito…

Per viaggiare con gli amici a quattro zampe informatevi sull'apposita homepage "Viaggiare sicuri" (www.viaggiaresicuri.mae.aci.it) sulle diverse formalità richieste dai singoli stati: la maggior parte dei paesi richiede infatti un certificato di vaccinazione antirabbica e/o di altre vaccinazioni, se non addirittura la presenza di un microchip per l'identificazione dell'animale.

Ogni estate migliaia di animali domestici pagano a caro prezzo la voglia di vacanze dei propri padroncini: non abbandonate il vostro cane o gatto solo perché non potete o non volete portarlo con voi! Cercate piuttosto di affidarlo temporaneamente ad amici o parenti, oppure al canile della vostra città!

A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI O IN CASO DI PROBLEMI

La tutela dei consumatori si svolge in primo luogo con la prevenzione di truffe e raggiri, cioè con l'informazione e l'istruzione dei consumatori sui loro diritti e doveri, di cui questa pubblicazione vuole essere un esempio. L'attività turistica, poiché si presta, come abbiamo detto nell'introduzione, a fornire da base per più facili inadempienze a danno dei turisti, richiede un maggior sforzo informativo, prima della partenza, anche da parte del viaggiatore, sforzo che in realtà risulta di solito piacevole, anche perché consente la fruizione di un soggiorno più tranquillo e più consapevole. Di seguito elenchiamo per ogni dubbio che più di frequente può verificarsi, gli enti ai quali è opportuno rivolgersi:

› in Italia prezzi, classificazione e ubicazione delle strutture ricettive: tutte le strutture ricettive autorizzate vengono censite ogni anno dalla Provincia competente per territorio, che pubblica un annuario con l'indicazione dei servizi forniti e dei prezzi comunicati dagli operatori turistici presenti sul territorio. Ottenere questa pubblicazione è semplicissimo e normalmente è sufficiente rivolgersi alle APT, IAT e Pro Loco della località che si intende visitare, le quali sono a disposizione dei turisti per inviare il materiale richiesto. In ogni struttura ricettiva inoltre deve essere esposta,

in modo ben visibile al pubblico nel luogo di ricevimento, una tabella prezzi predisposta dalla Provincia.

› Documenti per l'espatrio: oggi la semplificazione normativa in corso di attuazione e la situazione internazionale tutt'altro che stabile fanno sì che la normativa in materia di documenti sia in continua evoluzione. Per evitare spiacevoli sorprese è bene rivolgersi alla Questura e al Comune di residenza, i quali possono fornire informazioni adeguate e precise.

› Inadempienze contrattuali, truffe e raggiri: per qualsiasi problema e difformità dalle previsioni contrattuali, nonché per ogni informazione su eventuali differenze tra i diritti elencati in questa pubblicazione e quelli riconosciuti dall'operatore turistico, è possibile consultare i siti www.sosvacanze.it o www.federconsumatori-fvg.it, oppure rivolgersi allo Sportello Turistico di Borgo Aquileia 3/B a Palmanova (UD), tel. 0432 935548, turismo@federconsumatori-fvg.it.

COME SI SPORGE RECLAMO

Constatato il danno, il consumatore raccoglie immediatamente tutta la documentazione possibile;

1. Entro 10 giorni lavorativi dal rientro del viaggio il consumatore invia una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al soggetto responsabile dell'inadempimento (a seconda dei casi: agenzia, tour operator, albergo, ecc.) esponendo le proprie rimostranze e richiedendo il risarcimento. La lettera può anche essere inviata per il tramite di un'associazione di consumatori.
2. In caso di insoddisfazione, si può rivolgere preferibilmente a un'associazione di consumatori.
3. L'associazione dei consumatori contatta la controparte e cerca di raggiungere un accordo sul contenzioso per vie brevi. Se si tratta di agenzia iscritta alla FIAVET, la FEDERCONSUMATORI può avviare la procedura di conciliazione diretta in base all'accordo FEDERCONSUMATORI-FIAVET.
4. In caso di mancato accordo, il consumatore turista sottoscrive presso l'associazione dei consumatori l'apposita domanda per accedere al giudizio dell'arbitro o delle commissioni di conciliazione laddove costituite dalle Camere di Commercio.
5. Nel caso anche tale procedura sia stata esperita inutilmente, il consumatore ha la possibilità di adire le vie legali o presso il giudice di pace o attraverso la giustizia ordinaria. Anche in questo caso le associazioni dei consumatori mettono a disposizione i propri legali per l'assistenza necessaria.

FEDERCONSUMATORI
FRIULI VENEZIA GIULIA

www.federconsumatori-fvg.it **www.cittadinoconsumatore.it**

UFFICIO DI PRESIDENZA REGIONALE

Borgo Aquileia, 3/B
33057 Palmanova (UD)
tel. e fax +39 0432 935548
fcnuovo@libero.it

SEDI DELLE STRUTTURE PROVINCIALI

TRIESTE
Largo Barriera Vecchia, 15
34129 TRIESTE
tel. e fax +39 040 773190
federconsumatori.ts@virgilio.it

UDINE
Via Bassi, 36
33100 UDINE
tel. +39 0432 550328
tel. e fax +39 0432 45673
federcud@tin.it

GORIZIA
Via Valentinis, 84
34074 MONFALCONE (GO)
tel. e fax +39 0481 790434
federgo@libero.it

PORDENONE
Via Marsure, 11/A
33170 PORDENONE
tel. +39 0432 247175
fax +39 0434 522880
federconsumatoripn@libero.it

FEDERCONSUMATORI
FRIULI VENEZIA GIULIA

SPORTELLO TURISTICO REGIONALE

informazione, consulenza e assistenza
consulenza legale

Borgo Aquileia, 3/B
33057 Palmanova (UD)

tel. e fax +39 0432 933548
turismo@federconsumatori-fvg.it

segreteria telefonica e fax attivi tutti i giorni
24 ore su 24