



## FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA

Sede di Milano e della Lombardia  
Viale Zara, 7/9- 20159 – Milano Fax 02-69900858  
[federconsumatori@infinito.it](mailto:federconsumatori@infinito.it) Tel. 02-60830081

# VADEMECUM DEL TURISTA CONSAPEVOLE

## IL TURISMO OGGI

Oggi sempre più il turismo e, in generale, la possibilità di viaggiare, è diventata una realtà per tutti e non soltanto per i pochi che possono permettersi di spendere somme esorbitanti. Da fenomeno elitario il turismo si è trasformato in fenomeno di massa, facendo crescere vertiginosamente le strutture e le esigenze, sempre più complesse, del settore nonché di quelli più strettamente legati, primo tra tutti il settore dei trasporti. Si pensi al riguardo ai prezzi dei biglietti aerei, che possono oggi essere concorrenziali, quanto meno se paragonati ai vantaggi del trasporto aereo, a quelli di altri mezzi di assai minore confort.

Come sempre accade, in settori in grande crescita cresce in proporzione anche il rischio per il consumatore di incappare in imprenditori che, desiderosi di approfittare di facili guadagni, non si pongono scrupoli di sorta, noncuranti della soddisfazione del cliente ed anzi pensando il modo migliore per raggiarlo.

L'attenzione dei consumatori deve essere più che mai vigile oggi che va diffondendosi il commercio elettronico, in cui il settore turistico non può che occupare un posto notevole, vista la naturale vocazione internazionalistica del settore ed alla correlativa possibilità, offerta dallo strumento informatico, di contattare in qualunque parte del mondo il fornitore del servizio desiderato, risparmiando su costi e tempi.

Di seguito, alla luce anche di una pluriennale esperienza in materia di prevenzione delle truffe, vogliamo richiamare i punti fondamentali della disciplina legislativa e giurisprudenziale del settore, fornendo un primo – speriamo valido – ausilio per la tutela dei propri diritti, per i quali la **Federconsumatori** è comunque pronta a fornire consulenza e assistenza.

## LA VENDITA DI "PACCHETTI TUTTO COMPRESO"

Con il Decreto Legislativo n° 111/95, anche l'Italia ha recepito una direttiva comunitaria finalizzata a garantire a tutti i cittadini degli Stati membri idonei diritti in caso di acquisto dei sempre più diffusi pacchetti tutto compreso. Si tratta di un modo di viaggiare che ha permesso lo sviluppo di un turismo di massa, 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 fosse privo di grandi mezzi economici la possibilità di fruire dei viaggi desiderati.

Punto di partenza fondamentale è la definizione legislativa di viaggio organizzato "tutto compreso" (o pacchetto turistico), intendendosi con tale terminologia la prefissata combinazione di un insieme di servizi che le agenzie turistiche offrono a prezzo forfettario comprendente almeno due dei seguenti elementi:

- trasporto
- alloggio
- altri servizi turistici che non si richiamano né al trasporto né all'alloggio, ma che rappresentano una parte significativa del prezzo.

Tale combinazione deve essere venduta ad un prezzo globale e la prestazione deve superare le 24 ore o includere una notte.

Se ricorrono queste condizioni il turista può vedersi garantiti alcuni fondamentali diritti, che soltanto in parte erano già riconosciuti da una precedente Convenzione sul Contratto di Viaggio (CCV) stipulata negli anni settanta da pochi Paesi, lasciando esclusi gran parte di quelli turisticamente più interessanti.

### **1. Il diritto all'informazione**

Normalmente, chi decide per l'acquisto di un pacchetto ha modo di prendere visione delle strutture e delle località che andrà a visitare mediante il catalogo, fornito dall'agenzia di viaggi di fiducia.

Tale opuscolo, secondo quanto previsto dal Decreto, 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 hotel e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo ed ogni altra informazione utile.

Gli operatori non possono includervi clausole di esonero della responsabilità per le imprecisioni delle descrizioni e delle fotografie, né possono ingannare il cliente con una esposizione non veritiera del servizio offerto.

Sulla base di quanto abbiamo detto è perciò fondamentale esigere che una copia dell'opuscolo sia consegnata e conservata: 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. Inoltre è necessario leggere con estrema attenzione anche le condizioni del contratto di vendita del pacchetto turistico, che sono di norma riportate nell'ultima pagina dell'opuscolo o nel depliant, in quanto ad esse fa rinvio il contratto che l'agenzia ha l'obbligo di stipulare in forma scritta con termini chiari e precisi.

Il consumatore deve essere informato - prima della conclusione del contratto o contestualmente ad essa - sulle condizioni applicabili in materia di passaporti, visti, formalità sanitarie, assicurazioni facoltative, recapiti di emergenza dell'organizzatore al fine di fruire al meglio del servizio offerto dalla vacanza.

Il contratto deve essere poi sottoscritto dall'utente/consumatore e dal venditore o dall'organizzatore e deve contenere gli elementi dettagliatamente indicati dal Decreto, tra cui in particolare la destinazione, durata, data di inizio e conclusione, ragione sociale, indirizzo, numero telefonico ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto, prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e

tasse sui servizi di atterraggio, estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore, mezzi di trasporto, ubicazione, categoria turistica degli alberghi, itinerario, visite, altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche, il termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto. Tutte queste informazioni, come abbiamo detto, sono contenute di regola nel catalogo, a cui i contratti rinviano: da qui l'importanza di leggerlo e conservarlo!

## **2. Le modifiche al contratto**

In base al Decreto, 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. 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, dall'altra è sicuramente una norma che limita il diritto del consumatore, specialmente quando la modifica interviene a ridosso della partenza ed in alta stagione, quando 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 prevedono una sorta di silenzio – assenso del consumatore, ove questi non comunichi formalmente la propria accettazione o il proprio recesso.

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 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 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.

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.

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) od 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.

### **3. La responsabilità e il risarcimento del danno**

In caso di mancato o inesatto adempimento del contratto, l'organizzatore e il venditore sono chiamati in rapporto alle relative responsabilità a rispondere per tali inadempienze nei confronti del consumatore, sia che siano eseguite da loro che da terzi della cui collaborazione si sono avvalsi (albergatori, vettori, ristoratori, ecc.). E' quindi importante ricordarsi 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, 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. 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 ad 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, testimonianze, dichiarazioni scritte, ricevute di spese extra, certificati medici, ecc.

La legge prevede inoltre un termine di prescrizione per le richieste di risarcimento che è di un anno per danni diversi da quelli alla persona e tre anni 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 suoi fornitori, non potendo limitarsi ad opporre al consumatore l'obiezione che questi respingono ogni addebito negando quindi qualsiasi somma. Poiché è il tour operator a scegliere coloro di cui intende avvalersi, se il fatto risulta

provato e vi è un danno, lo stesso tour operator deve risarcire, restando estranea ogni azione di rivalsa al rapporto con il turista danneggiato, che deve immediatamente essere indennizzato.

Infine è opportuno ricordare che, pur in assenza di una esplicita previsione di legge, ma sul presupposto che in base alla CCV e al decreto al consumatore spetta il risarcimento di "ogni ulteriore danno", 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 c. d. danno da vacanza rovinata, ossia il danno dovuto allo stress ed ai disagi sopportati in un periodo che dovrebbe invece essere dedicato allo svago ed al riposo e che proprio per tale motivo è stato acquistato.

#### **4. Assicurazioni e fondo di garanzia**

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 ed infortuni del viaggiatore e dei parenti più stretti. Vi sono inoltre polizze che garantiscono il rientro sanitario, l'invio 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. In ogni caso è sempre consigliabile leggere attentamente le clausole e sottoscrivere la polizza soltanto se le garanzie prestate rispondono alle esigenze, anche familiari, del turista. Infine ricordiamo che è attivo un fondo di garanzia presso il Ministero dell'Industria 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.

## **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, quali le autorizzazioni necessarie, gli standard edilizi e igienico - sanitari, il sistema dei prezzi e di classificazione, elementi tutti importanti per garantire una tutela al turista, 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 furto.

Sul primo punto sono da ricordare alcune regole fondamentali:

- 1) la classificazione (ovvero il numero di stelle attribuite, variabile da uno a cinque) variano da Regione a Regione, sulla base di apposite leggi che elencano sia requisiti minimi che requisiti facoltativi, sulla base di linee guida in corso di definizione a seguito dell'entrata in vigore della nuova legge quadro. In caso di dubbio è perciò opportuno informarsi

preventivamente su quale offerta ci si può attendere da parte di una struttura del livello prescelto.

- 2) Le dimensioni delle stanze e i requisiti igienico sanitari sono a tutt'oggi definiti da un regolamento del 1925, in attesa che le nuove leggi regionali dettino norma più specifiche ed adeguate ai tempi. È fondamentale ricordare che il bagno ad uso comune deve avere la finestra ed un rivestimento alle pareti per almeno due metri dal pavimento, mentre quello ad uso esclusivo può essere privo di areazione diretta.
- 3) Gli albergatori all'inizio di ogni stagione devono dichiarare alla Provincia i prezzi minimi e massimi praticati, prezzi che devono essere esposti in luogo visibile nell'atrio dell'albergo ed in ogni stanza. Tali prezzi sono inderogabili tanto nel minimo quanto nel massimo, salva la possibilità di effettuare prezzi forfetari per gruppi o per soggiorni lunghi.

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 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 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 ad 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 indispensabile, come si diceva poc'anzi, che ogni pattuizione risulti per iscritto, in modo da escludere ogni ambiguità.

### **1) Diritti e 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 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 handicappate) 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.

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).

## **2) La responsabilità per furto**

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 cartelli di esonero da responsabilità sono giuridicamente nulli, non hanno cioè nessun valore; essa copre inoltre sia i furti di cose depositate presso la cassaforte 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 versare rimborsato solo in parte. 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.

## **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 classificazione, 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 espone poc'anzi riguardo agli alberghi sulla prenotazione, il regime dei prezzi, la responsabilità per furto, ecc.

## **CASE IN AFFITTO**

Molti turisti preferiscono per le loro vacanze affittare case o appartamenti, ora ricorrendo ad agenzie immobiliari, ora stipulando 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 Servizio igiene dell'Azienda sanitaria competente per territorio nonché al Comune, anche per eventuali 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. 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.

## **AFFITTACAMERE E BED & BREAKFAST**

Il servizio offerto degli affittacamere si articola in "strutture composte da non più di 6 camere, con una capacità ricettiva non superiore a 12 posti letto nelle quali sono forniti: alloggio ed eventualmente servizi complementari. Gli affittacamere possono somministrare - limitatamente alle persone alloggiate - alimenti e bevande. Sono inoltre tenuti ad assicurare -avvalendosi della normale organizzazione familiare - una serie di servizi minimi compresi nel prezzo della camere: pulizia dei locali e cambio della biancheria ad ogni cambio di cliente e almeno una volta la settimana; fornitura di energia elettrica, acqua, riscaldamento. Inoltre gli appartamenti utilizzati devono essere dotati di un servizio igienico - sanitario comprensivo di w.c., con cacciata d'acqua, lavabo, vasca da bagno o doccia, specchio ogni 10 persone o frazione di 10 superiore a 2, comprese le persone appartenenti al nucleo familiare e conviventi. Per le camere da letto, l'arredamento minimo deve essere costituito da letto, sedia o sgabello per persona, armadio, cestino dei rifiuti e un tavolo. 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 per un numero limitato di giorni ad ospiti paganti. Per queste strutture vige un regime di pubblicità dei prezzi analogo a quello alberghiero, mentre le norme igienico - sanitarie ed edilizie sono invece quelle vevoli per le normali abitazioni. Le leggi regionali stabiliscono comunque con maggior precisione i requisiti e le norme applicabile a queste strutture.

## **IL CAMPEGGIO**

I campeggi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che offrono ospitalità in aree recintate ed attrezzate per fornire alloggio sia in propri allestimenti minimi, sia in spazi atti ad ospitare clienti provvisti di tende o di altri 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. Anche sotto il profilo della responsabilità per furto o danneggiamento delle cose portate dal cliente nonché per gli obblighi di quest'ultimo e per il regime di pubblicità dei prezzi la regolamentazione è uguale a quella esposta per gli alberghi. Qualora il cliente dovesse riscontrare carenze igieniche od anche situazioni locali alquanto differenti da quelle pubblicizzate in catalogo, la cosa migliore è sempre documentare il più possibile sia per legittimare un'eventuale scelta di non soggiornare, ottenendo la restituzione del doppio della caparra eventualmente versata, sia per denunciare la cosa alle autorità sanitarie chiedendo un'ispezione e l'adozione di idonei provvedimenti.

## **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 ed a cui chiunque può accedere. Vi sono poi altre regole che vengono emanate tramite ordinanza della Capitaneria di porto 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 ad evitare comportamenti che pongano a rischio i bagnanti).

## **BAR E 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. Il titolare del ristorante ed il cliente hanno l'obbligo rispettivamente di emettere e di

conservare anche nelle adiacenze del locale la ricevuta fiscale o lo scontrino, potendo incorrere altrimenti in sanzioni. 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 ma non quello, ad esempio, di un anello d'oro appoggiato sul tavolo).

## IL TRASPORTO AEREO

Oggi l'aereo è un mezzo di trasporto sempre più utilizzato e diffuso, avendo raggiunto costi non particolarmente elevati rispetto al servizio fornito. Tale sviluppo è stato consentito però da normative che, per favorire un'industria ad elevato rischio come l'impresa di navigazione aerea, hanno previsto vari limiti risarcitori per i casi di inadempimento, sui quali è bene essere informati. Al riguardo è stata adottata dall'Italia, prima tra i paesi UE, una carta dei diritti del viaggiatore, esposta anche nei singoli aeroporti, con l'indicazione dei diritti dei passeggeri.

### **1) Ritardo del volo**

In caso di ritardo, il passeggero, secondo il codice della navigazione, che regola il trasporto interno, secondo la Convenzione di Varsavia, che regola i voli internazionali, e secondo la Carta dei diritti del passeggero, ha diritto al risarcimento del danno.

### **2) Danneggiamento, smarrimento e ritardo del bagaglio**

Un'ipotesi che si realizza con una certa frequenza è quella delle anomalie nel trasporto del bagaglio: al riguardo si distingue il bagaglio consegnato da quello c. d. "a mano" che il passeggero porta con sé. Qualora sia quest'ultimo ad essere danneggiato, il passeggero deve dimostrare che ciò è imputabile al vettore e comunque il risarcimento del danno non potrà superare, secondo il codice della navigazione, € 1007. Diverso è invece il discorso relativo al bagaglio consegnato, in quanto, non essendo sotto la custodia del proprietario, è il vettore che deve dimostrare di aver fatto tutto il possibile per evitare il danno, imputabile forza maggiore. In caso contrario, e si tratta di una prova ben difficile da fornire, la Compagnia aerea deve risarcire un importo variabile per chilogrammo di peso del bagaglio. Questo significa che se nella valigia sono contenute cose di valore è meglio dichiararlo al momento dell'imbarco: la Compagnia richiederà un prezzo supplementare che garantirà però, in caso di smarrimento, un rimborso pari alla cifra dichiarata come valore del bagaglio.

Se la valigia è soltanto danneggiata molte Compagnie, presso le quali è bene informarsi, dispongono di convenzioni con negozi di valigeria, presso i quali ci si può recare per ottenere una riparazione gratuita, se possibile, o una nuova valigia con le stesse caratteristiche. In caso contrario, spetta comunque il risarcimento del danno.

Infine, in caso di ritardo, è opportuno conservare tutte le spese effettuate per comprare beni di prima necessità, spese che potranno essere richieste al vettore aereo.

In tutti i casi visti finora è però indispensabile recarsi immediatamente presso l'apposito ufficio aeroportuale per compilare il c. d. rapporto irregolarità bagaglio, nonché inviare con una raccomandata nel minor tempo possibile la richiesta di risarcimento, tenendo a mente che i termini di prescrizione in questa materia sono assai brevi.

### **3) Overbooking (eccesso di prenotazioni)**

Per tenere più bassi i prezzi dei biglietti, le Compagnie dividono il costo del trasporto per un numero superiore a quello dei posti disponibili ed emettono altrettanti biglietti, sulla base di una legge statistica per cui è assai raro che tutti coloro che hanno acquistato il biglietto si presentino poi all'imbarco. La statistica non è però una scienza esatta e in alcuni casi viene smentita, verificandosi un eccesso di prenotazioni che costringe il vettore a non imbarcare alcuni passeggeri benché in possesso di regolare biglietto. La Comunità Europea non ha vietato la prassi ma ha impostato rispetto di alcune precise regole per salvaguardare i diritti di chi rimane a terra.

Anzitutto queste regole si applicano a tutti i voli in partenza da un aeroporto della Comunità Europea, quale che sia la nazionalità della Compagnia aerea, purché si tratti di voli di linea regolarmente prenotati e confermati. Al passeggero che non venga imbarcato spetta il diritto di effettuare un fax o una chiamata al luogo di destinazione per informare del suo ritardo, nonché un rimborso forfetario a seconda della lunghezza della tratta da percorrere. Oltre a tutto ciò, il passeggero può scegliere se avvalersi di un volo successivo che lo riporti a destinazione (con conseguentemente dimezzamento dell'indennità se questo avviene entro due o quattro ore a seconda della distanza), un volo in un altro giorno che gli faccia comodo ottenendo nel frattempo vitto e alloggio da parte della Compagnia oppure recedere dal contratto ottenendo la restituzione della parte di biglietto non goduta. Spetta inoltre il risarcimento dei danni eventualmente subiti per il ritardo nella misura in cui siano dimostrabili.

## **IL TRASPORTO FERROVIARIO**

Il trasporto ferroviario è oggi al centro di grandi ristrutturazioni, che porteranno alla scissione delle vecchie Ferrovie dello Stato in più società, delle quali una, a gestione statale, curerà l'infrastruttura e l'altra il trasporto, in regime di concorrenza con altre compagnie ferroviarie anche straniere. Attualmente la società Trenitalia ha previsto, come per il trasporto aereo, una carta dei servizi 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 € 5,16. Per i treni Intercity, Eurocity ed Euronight viene richiesto un prezzo a tariffa superiore, trattandosi di treni veloci in servizio interno od internazionale, mentre il treno Eurostar Italia, treni veloci con servizio di qualità, richiedono una tariffa diversa e più elevata. Per questi ultimi è obbligatoria la prenotazione nei giorni di venerdì e domenica, prenotazione che può essere effettuata anche negli altri

giorni in modo gratuito se contestuale all'acquisto del biglietto. Supplementi vengono richiesti per servizi aggiuntivi quali cuccette, vagoni letto, trasporto dell'auto al seguito e trasporto biciclette, naturalmente per i treni a ciò abilitati. 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 prendere il treno successivo senza pagare supplementi nel caso in cui questi siano previsti. Spetta inoltre un rimborso in caso di ritardo superiore a trenta minuti nei treni Intercity (eccetto quelli notturni) ed Eurostar, 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 gli Intercity e del 50% per gli Eurostar.

## 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 d. lgs. n° 111/95, 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 ed 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 ad interrompere il viaggio per causa 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, ovvero si richiede che sia la Compagnia a dover dimostrare la propria "innocenza" anziché il consumatore a dimostrarne la colpa. 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 del ritardo quali, ad esempio, il pagamento di una penale in favore di un albergo per l'arrivo oltre l'orario previsto.

## LE ATTIVITA' DEL TEMPO LIBERO

### 1) 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 richiede che guide, interpreti e accompagnatori devono essere in possesso di un'autorizzazione,

rilasciata previo superamento di un esame volto ad accertarne le competenze, e del relativo cartellino 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 una autorizzazione specifica per quel luogo, come è ad esempio, per gli scavi archeologici di Pompei. Anche queste figure professionali sono regolamentate dalle Leggi regionali, che dispongono anche 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.

## **2) 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 stare attenti da alcune insidie che possono capitare, ricordando che:

- 1) 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, chiedendo l'assistenza che è un diritto avere. 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 sciatore rischino di urtarvi contro).
- 2) Vi sono regole di prudenza che servono ad evitare scontri tra sciatori (causa maggiore di infortuni durante l'attività sciistica), sintetizzate in 10 regole elaborate dalla FIS che ogni sciatore dovrebbe conoscere e rispettare.
- 3) 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.
- 4) Il maestro di sci è tenuto a sorvegliare i propri allievi evitando che essi provochino danni a se stessi ed 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 un altro fermo 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.

## 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 in 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:

- **Prezzi, classificazione e ubicazione delle strutture ricettive:** tutte le strutture vengono censite ogni anno dalla provincia competente per territorio, che pubblica un annuario con l'indicazione dei servizi forniti e dei prezzi praticati 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.
- **Assistenza sanitaria all'estero:** è sempre prudente, prima di partire, recarsi presso la propria Azienda sanitaria Locale (ASL) per chiedere il c. d. modello E111, per 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.
- **Documenti per l'espatrio:** oggi la semplificazione normativa in corso di attuazione fa sì che la normativa in materia di documenti sia in continua evoluzione. Per evitare spiacevoli sorprese è bene rivolgersi alla Questura ed al Comune di residenza, i quali possono fornire informazioni adeguate e precise.
- **Utilizzo del contante e di altri strumenti di pagamento:** l'entrata in circolazione dell'Euro eliminerà 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.
- **Acquisti nei paesi fuori dall'Unione Europea:** per non incorrere in sanzioni ed in spiacevoli inconvenienti alla dogana, è bene informarsi preventivamente su cosa ed in che quantità sia possibile portare dai paesi stranieri. L'Agenzia delle Dogane ha pubblicato un Vademecum, consultabile anche su internet all'indirizzo <http://www.agenziadogane.it>

nel quale sono evidenziate le norme più importanti.. Presso ogni sede dell'Agenzia possono comunque essere raccolte le informazioni necessarie.

- **Inadempienze contrattuali, truffe e raggiri:** per qualsiasi problema e difformità dalle previsioni contrattuali, nonché per ogni informazione su eventuali discordanze tra i diritti elencati in questa pubblicazione e quelli riconosciuti dall'operatore turistico, è possibile consultare il sito [www.sosvacanze.it](http://www.sosvacanze.it) oppure rivolgersi agli **Sportelli della FEDERCONSUMATORI**

**BUON VIAGGIO!**