

Potenza, 19/06/2009

Agli Organi di Stampa
Loro Sedi

Tempo di sole, di mare o di montagna insomma tempo di vacanze.

In occasioni della tanto attese vacanze l'Adoc di Basilicata fornisce alcune informazioni che saranno sicuramente utili a tutti i turisti, anche a quelli "fai da te".

Per tutti coloro che comprano un "pacchetto turistico" ricordiamo che l'art. 84 del Codice del Consumo (d. lgs. 206/05) da una definizione ben precisa di

- **pacchetti turistici:** sono quelli che "hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti o offerti in vendita a un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore, ovvero comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico".

Il codice del consumo fornisce inoltre altre importanti indicazioni:

- **le informazioni** contenute nei depliant turistici, secondo il comma 2 dell'art. 88 del Codice del Consumo, sono vincolanti per il tour operator e non possono essere mendaci sia sulle modalità del servizio offerto, sia sul prezzo che sugli altri elementi del contratto.
- **La revisione del prezzo** di vendita del pacchetto turistico è ammessa solo quando specificamente regolata nel contratto, e comunque non può essere superiore al 10% del prezzo originario. Non può avvenire nei 20 giorni che precedono la partenza e deve essere comunicata informata scritta. Se tale percentuale fosse superata, il consumatore può recedere dal contratto ed ottenere il rimborso di quanto già versato senza pagamento di penali. L'eventuale aumento non può avvenire nei 20 giorni che precedono la partenza.
- Se il consumatore **recede dal contratto** o il pacchetto viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo non imputabile al consumatore stesso, ai sensi dell'art. 92 del Codice del Consumo "questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo", oppure ha diritto al rimborso di tutte le somme già versate senza ulteriori conseguenze (tale restituzione avviene anche nei casi di recesso per gravi ragioni di salute documentate). Quando, invece, il recesso del consumatore dipende da ragioni personali, il tour operator non può trattenere importi superiori al 25% del prezzo totale, che

solitamente corrisponde alla somma versata a titolo di caparra contrattuale. Inoltre il consumatore ha diritto al risarcimento dei danni subiti dalla mancata esecuzione del contratto.

- L'art. 93 del Codice del Consumo afferma che "In caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al **risarcimento del danno**, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile".
- L'acquirente del pacchetto turistico deve **contestare sul luogo della vacanza** ogni mancanza o difformità nell'esecuzione del contratto, affinché l'organizzatore presente sul posto possa trovare rimedi opportuni. Al rientro dalla vacanza, la contestazione può essere formalizzata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, allegando tutta la documentazione utile (depliant, foto, filmati, ricevute, ecc.) nei confronti del venditore o dell'organizzatore (agenzia o tour operator) entro 10 giorni lavorativi dalla data del rientro. È importante sottolineare che il mancato esercizio di tale onere non impedisce al consumatore di rivolgersi successivamente all'autorità giudiziaria per il risarcimento dei danni.
- **L'azione risarcitoria** nei confronti dell'organizzatore o del venditore si prescrive nel termine di 1 anno dal rientro del consumatore, tranne nel caso in cui siano riportati danni alla persona, che implica il termine di prescrizione di 3 anni dal rientro dalla vacanza.

La tutela del consumatore in questa materia si fonda sul diritto alla corretta informazione spettante a chi acquista un pacchetto turistico. Dal momento che tutte le informazioni contenute nei cataloghi e nei depliant informativi sono vincolanti per il tour operator, il consumatore può denunciare eventuali difformità a titolo di vero e proprio inadempimento contrattuale.

Ecco alcuni consigli utili in caso di problemi riscontrati durante le vacanze:

- a) far notare ai responsabili delle strutture e all'eventuale accompagnatore o responsabile del tour operator i disservizi lamentati;
- b) scattare foto o filmare eventuali situazioni "sgradevoli";
- c) acquisire la disponibilità di altri soggetti a testimoniare le inadempienze e acquisire i recapiti degli stessi;
- d) in ogni caso rivolgersi a una associazione dei consumatori prima di ricorrere alla magistratura.

Il Presidente
(Canio D'ANDREA)