

Potenza, 24/07/2018

Prot. 2_18/154_cd

Alla Cortese Attenzione del Sindaco

OGGETTO: APERTURA SPORTELLO "AMICO TURISTA" - COMUNICAZIONE.

Con la presente, si comunica che l'Adoc di Basilicata ha riattivato lo sportello "Amico Turista", il cui scopo è quello di tutelare i consumatori che in questo periodo affollano il nostro territorio.

Pertanto, si chiede alla S.V.Ill.ma di affiggere nei luoghi di interesse del proprio comune il comunicato in allegato.

Si ringrazia per la collaborazione.

Distinti Saluti

Il Presidente
(dott. Canio D'ANDREA)

È tempo di vacanze e di viaggi. Riapre lo sportello Amico Turista dell'Adoc Basilicata.

Inizia il periodo dedicato alle ferie, ma sempre più spesso i consumatori/turisti incappano in disagi più o meno gravi che rovinano irrimediabilmente i pochi giorni di sospirato riposo.

Il presidente dell'Adoc di Basilicata, Canio D'Andrea, al fine di salvaguardare i diritti di tutti i cittadini che in questo periodo decidono di viaggiare, ha attivato in questi giorni lo sportello "Amico Turista" per tutelare i consumatori/turisti che dovessero imbattersi in qualche disavventura.

Il D. Lgs. 79/2011 - noto come "Codice del Turismo" - prevede che al turista siano date tutte le informazioni per iscritto: orari, località di sosta intermedia e coincidenze; recapiti da contattare in caso di difficoltà e per richiedere assenza; per i minorenni in viaggio all'estero, recapiti per contatti diretti con il responsabile locale del suo soggiorno; la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia ecc. ecc.

Le informazioni sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto devono essere chiare ed esaurienti e non possono, ovviamente, essere ingannevoli.

A partire dal 1° Luglio 2018 la normativa è diventata ancora più stringente. Infatti, con il D. Lgs. 62/2018 che ha recepito la Direttiva Ue 2015/2302, sono state introdotte nuove regole a tutela dei consumatori e attribuiti nuovi poteri di accertamento delle violazioni e delle sanzioni all'Anti-trust. Con il passare degli anni, diversi studi hanno dimostrato come sia progressivamente cresciuto l'utilizzo di Internet per prenotare case, appartamenti o alberghi o pacchetti completi: in rete si possono trovare delle offerte realmente vantaggiose ed interessanti, sia in termini economiche, che in termini di attività. Oltretutto è indubbiamente molto comodo effettuare una prenotazione on-line per chi ha poco tempo oppure per chi si ritrova a programmare le vacanze all'ultimo momento.

Per questo motivo innanzitutto è stato ampliato l'ambito di applicazione della normativa in materia di pacchetti turistici e di servizi collegati: difatti, oltre alle agenzie di viaggio ed ai tour operator, sono soggette a questa nuova disciplina tutte le imprese di trasporto passeggeri via aerea, terrestre, ferroviaria, marittima, così come le piattaforme on-line.

Per **pacchetto turistico** si intende la combinazione di almeno due tipi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio, purché combinati da un unico professionista oppure acquistati presso un unico punto vendita. Si considerano pacchetti altresì, quei servizi pubblicizzati con la formula del "pacchetto" (c.d. servizio turistico collegato) o quelli offerti ad un prezzo forfettario. Lo stesso vale per quelli prenotati entro le 24 ore dalla conclusione del primo contratto.

Per **servizio turistico**, invece, si intende il "trasporto di passeggeri, l'alloggio, il noleggio di auto e di altri veicoli a motore e qualunque altro servizio turistico".

Un'altra novità riguarda i **diritti del consumatore per il recesso** dal suddetto pacchetto.

Il turista infatti, in caso di circostanze eccezionali ed inevitabili, ha il diritto di recedere senza corrispondere alcuna penale al professionista; si fa presente che l'annullamento della vacanza è possibile anche in assenza di tali circostanze, ma in questo caso bisognerà far fronte alle penali previste dal contratto.

Il diritto di recesso senza incorrere in penali potrà essere esercitato anche in presenza di un aumento di oltre l'8% del prezzo del pacchetto turistico rispetto all'importo pattuito (prima la soglia in vigore era del 10%), in questo caso l'anticipo versato dovrà essere restituito al cliente.

Durante il periodo delle vacanze può capitare che, dopo aver scelto tutti i servizi del pacchetto, per qualche disguido o inefficienza vi sia stata un'inesatta esecuzione di quanto pianificato, rovinando irrimediabilmente i pochi giorni di sospirato riposo. Come comportarsi dunque?

In questi casi il consumatore avrà diritto ad una riduzione del prezzo oltre alla possibilità di recedere dal contratto e ad un eventuale risarcimento del danno subito. Per quest'ultimo i tempi di prescrizione variano: 3 anni per i danni alla persona e 2 anni per altri tipi di danni.

Un'altra grande novità riguarda il caso in cui l'organizzatore fallisca o sparisca: il consumatore che ha sottoscritto il contratto del pacchetto turistico, dovrà essere totalmente rimborsato e laddove la vacanza fosse già iniziata, essere rimpatriato senza spese aggiuntive.

Tra l'altro per i pacchetti turistici, l'organizzatore e il venditore sono obbligati a fornire ai propri clienti il **modulo informativo standard** prima della conclusione del contratto.

Tuttavia, è bene essere consapevoli dei pericoli ed adottare alcune misure di prevenzione di base. Generalmente un annuncio poco attendibile ha le seguenti caratteristiche:

- contiene foto rubate da altri siti Internet (attendibili);
- l'unico recapito dell'ipotetico proprietario è un numero di cellulare, non ci sono numeri fissi o indirizzi fisici;
- la casa, l'appartamento, hanno un prezzo esageratamente basso;
- il truffatore spesso non risponde alle vostre chiamate, ma si fa lasciare dei messaggi per poi richiamare lui;
- viene richiesta spesso come forma di pagamento un vaglia postale, piuttosto che un bonifico che è un mezzo di pagamento più sicuro, in quanto tracciabile.

Il consiglio generale, comunque, rimane quello di non avere troppa fretta quando si concludono delle prenotazioni on-line con trasferimenti di soldi.

In caso di inconvenienti ecco come rimediare: ogni inadempienza deve essere tempestivamente comunicata all'operatore turistico o ai suoi rappresentanti sul posto in modo che possano porvi rimedio. Il reclamo è consigliabile effettuarlo in modalità scritta e con data certa, allegando qualche foto dello stato dei luoghi del soggiorno come prova di quanto sostenuto. È utile altresì confermare il reclamo all'operatore entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro dalla vacanza a mezzo raccomandata AR.

Un consumatore ben informato e a conoscenza dei propri diritti scoraggia subito i truffatori!!!

In ogni caso l'ADOC di Basilicata è, come sempre, a disposizione dei consumatori con lo sportello "Amico Turista" per affrontare insieme le difficoltà che dovessero capitare in questo periodo.

Difatti presso la nostra sede a Potenza, via R. Stigliani n. 2, tel. 0971/46393, cell. 330/798081, e-mail info@adocbasilicata.org, è attivo uno sportello dedicato ai turisti che hanno avuto problemi.

Il Presidente