

VADEMECUM DEL TURISTA CONSAPEVOLE

Indice

Premessa

Il turismo oggi

La vendita di "pacchetti tutto compreso"

1. Il diritto all'informazione
2. Le modifiche al contratto
3. La responsabilità e il risarcimento del danno
4. Assicurazioni e fondo di garanzia

L'albergo

1. Diritti e doveri del cliente
2. La responsabilità per danni e sottrazione delle cose portate in albergo
3. La partenza anticipata del cliente

L'agriturismo

Appartamenti ammobiliati per uso turistico (case in affitto)

Affittacamere

Bed & Breakfast

Il campeggio

Stabilimenti balneari

Bar e ristoranti

Il trasporto aereo

1. Ritardo del volo
2. Danneggiamento, smarrimento e ritardo del bagaglio
3. Overbooking (eccesso di prenotazioni) e cancellazione del volo

Il trasporto ferroviario

Il trasporto marittimo

Le attività del tempo libero

1. Guide e accompagnatori
2. L'attività sciistica

A chi rivolgersi per informazioni o in caso di problemi

PREMESSA

L'informazione ed assistenza al turista o a chi viaggia per lavoro od altre esigenze in una fase di forti cambiamenti a livello nazionale e globale nell'evoluzione dell'offerta turistica richiede un sempre maggiore sviluppo per far crescere il ruolo di turista consapevole e quindi di soggetto attivo in questo settore di mercato, soggetto che con le proprie scelte contribuisce all'affermarsi di una migliore qualità dell'offerta turistica da parte degli operatori.

È con tale intento che vogliamo mettere a disposizione dei turisti e di chi viaggia questo agile *Vademecum del turista consapevole* realizzato dallo Sportello a tutela del turista promosso da Federconsumatori, Movimento consumatori e Adiconsum con il contributo dell'Assessorato al turismo della Provincia di Modena.

L'Assessore al Turismo
della Provincia di Modena
Beniamino Grandi

Federconsumatori - Mauro Zanini
Movimento consumatori - Roberto Barbieri
Adiconsum - Angelo Ferrari Valeriani

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. In questo senso un ruolo importante, sia pure non esente da risvolti negativi, hanno avuto la diffusione dei viaggi *last minute* e, per il trasporto aereo, dei voli *low cost*, fenomeni che sicuramente hanno reso più concorrenziale il mercato.

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.

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 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 sono accessori né al trasporto né all'alloggio, ma che rappresentano una parte significativa del prezzo.

Tale combinazione deve essere venduta ad un prezzo globale, anche se con voci fatturate distintamente, e la prestazione deve superare le 24 ore o includere una notte. La tutela per il turista opera solo, però, a condizione che egli si sia rivolto ad un intermediario autorizzato: la norma vuole perciò disincentivare il ricorso ad operatori non ufficiali ed attribuendo al consumatore l'onere di documentarsi sulla effettiva sussistenza di una autorizzazione amministrativa (basta una telefonata alla Provincia competente per territorio o spesso la consultazione del sito internet di questa), grazie alla quale egli può trovare una maggiore sicurezza di affidabilità e professionalità.

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 hotels 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 - ed è un proprio diritto! - 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 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 dell'opuscolo o nel dépliant, 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. In caso di situazioni particolari (minori, cittadini extracomunitari, ecc.) è buona norma informarne in modo espresso l'agenzia in modo da porla in grado di fornire informazioni precise e corrette.

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 (cioè 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, ma che dall'altra limita i diritti del consumatore, specialmente quando la modifica interviene a ridosso della partenza ed

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 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 le prestazioni siano eseguite da loro direttamente sia che vi provvedano terzi della cui collaborazione si sono avvalsi (albergatori, vettori, ristoratori, ecc.). È 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. Su questo punto è intervenuta nel 2002 una importante sentenza della Corte di giustizia delle Comunità europee, che ha espressamente riconosciuto che la direttiva comunitaria intende assicurare anche il ristoro del danno morale da vacanza rovinata: d'ora in avanti, pertanto, anche i giudici italiani dovrebbero adeguarsi a questa impostazione e riconoscere questa tipologia di danno.

4. Assicurazioni e fondo di garanzia

La legge prevede che i tour operator stipolino, 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 assicuratrice. 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 delle Attività produttive 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 ed abbia semplicemente pagato un viaggio non goduto.

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 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, 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 Provincia autonoma se si tratta del Trentino Alto Adige).
- 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 norme 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 comunicano annualmente alla Provincia territorialmente competente i prezzi massimi dei servizi offerti, prezzi che devono essere esposti in luogo visibile nell'atrio dell'albergo ed 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 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 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 di fatto 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, 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.

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 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 cartelli 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. 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.

3) 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, non potendosi però applicare la tariffa di pensione completa o mezza pensione (visto che non consuma i pasti e quindi c'è un risparmio per l'albergatore) ma di solo pernottamento. 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.

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 danni, ecc.

APPARTAMENTI AMMOBILIATI PER USO TURISTICO (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.

AFFITTACAMERE

Il servizio offerto degli 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.

BED & BREAKFAST

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 ad ospiti 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 ed 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 applicabile a queste strutture.

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. 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. Qualora il cliente dovesse riscontrare carenze igieniche od anche situazioni locali alquanto differenti da quelle pubblicizzate in catalogo, la cosa migliore, oltre a denunciarle subito al gestore affinché possa porvi rimedio, è sempre documentarle il più possibile sia per legittimare un'eventuale scelta di non soggiornare, ottenendo la restituzione del doppio della caparra eventualmente versata, qualora non venga trovata una valida proposta alternativa, sia per denunciare la cosa alle autorità sanitarie chiedendo, ove necessario, 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 apposita ordinanza balneare 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. 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.

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. 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.

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 esiste una carta dei diritti del viaggiatore, esposta anche nei singoli aeroporti, con l'indicazione dei diritti dei passeggeri, carta distribuita dall'ENAC.

1) Ritardo del volo

In caso di ritardo, il passeggero ha diritto al risarcimento del danno, che, secondo la Convenzione di Montreal recepita dal Reg. CE n. 2027/97, come recentemente modificato dal Reg. CE n. 889/2002, è limitato alla somma corrispondente a 4.150 DSP. Il DSP è una unità di calcolo fondata su un paniere di monete, che corrisponde, grosso modo, a 0,80 €: si ricordi comunque che questo valore è fluttuante e la sua quotazione varia di giorno in giorno. Il passeggero ha comunque diritto, al di là del rimborso di eventuali danni, all'assistenza, come ha finalmente sancito in modo chiaro il Reg. CE n. 261/2004. Qualora il ritardo superi le 2, 3 o 4 ore a seconda della lunghezza del volo, al passeggero spetta il diritto ad effettuare due chiamate od inviare due fax a spese della Compagnia, la quale dovrà anche fornirgli pasti e bevande in relazione all'attesa. Se il ritardo supera le 5 ore, il passeggero potrà risolvere il contratto e chiedere la restituzione della tratta non goduta e rientrare al luogo di partenza appena possibile, ed inoltre, se il ritardo comporta che la partenza sia rinviata almeno al giorno successivo, al passeggero spetterà l'alloggio a spese della Compagnia.

2) Danneggiamento, smarrimento e ritardo del bagaglio

Recentemente anche le norme riguardanti la responsabilità del vettore per i danni al bagaglio hanno subito un notevole cambiamento, sganciandosi in particolare dal vecchio sistema della Convenzione di Varsavia, in cui il rimborso era proporzionato al peso del bagaglio. Attualmente, sia per i voli interni che internazionali, il Reg. 2027/97 prevede che in caso di danneggiamento, smarrimento e ritardo nella riconsegna del bagaglio, il vettore risponda dei danni provocati (anche senza sua colpa se si tratta di bagaglio consegnato) nei limiti di 1.000 DSP. Occorre però fare attenzione ai brevi termini di decadenza e di prescrizione previsti. Infatti, chi subisce un danno di questo tipo, oltre a farne immediata denuncia all'Ufficio Lost and Found, deve chiedere il risarcimento del danno subito entro sette giorni dal ricevimento (o della data prevista per il ricevimento) del bagaglio (ventuno giorni se trattasi di ritardo) e comunque deve tenere presente che vi è un termine di prescrizione di due anni. Tuttavia, fino al momento della registrazione, il passeggero può dichiarare il maggior valore del suo bagaglio e, pagando un supplemento proporzionato ai costi sostenuti dal vettore, assicurarsi un rimborso, in caso di questi eventi, pari al valore effettivo del bagaglio.

3) Overbooking (eccesso di prenotazioni) e cancellazione del volo

Si parla di overbooking quando un vettore aereo accetta più prenotazioni di quanti siano i posti effettivamente disponibili a bordo dell'aeromobile. Si tratta di una prassi diffusa e consentita in quanto contribuisce a tenere più basso il costo dei biglietti, ma poiché essa si basa sulla statistica che non sempre tutte le persone si rechino all'imbarco, essa è soggetta a non funzionare in taluni casi, nei quali perciò si pone il problema di tutelare adeguatamente il passeggero rimasto a terra.

L'Unione europea già nel 1991 si fece carico di prevedere queste forme di tutela, recentemente riviste con il già citato Reg. 261/2004, entrato in vigore il 17 febbraio 2005. Questo Regolamento si applica a tutti coloro che, in possesso di una prenotazione confermata, si siano recati all'imbarco entro l'orario prestabilito per il check-in (45 minuti prima della partenza se il vettore non ha previsto diversamente) e sia stato loro negato l'imbarco per eccesso di prenotazioni. Da tenere presente che esso si applica a tutti i voli, charter e di linea, anche se compresi in pacchetti organizzati da un tour operator, purché il volo abbia origine in un aeroporto dell'Unione europea ovvero sia diretto in uno di questi aeroporti se il vettore ha una licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro.

Il vettore, quando si verifica un eccesso di prenotazioni, può rivolgersi a volontari, concordando con essi benefit con i quali essi siano disponibili a rinunciare al volo. Costoro devono però sapere che,

accettando questa soluzione, si privano del diritto a chiedere il risarcimento dei danni ulteriori derivanti dall'overbooking.

Se non ci sono o non bastano i volontari, il vettore può negare l'imbarco ai passeggeri, tenendo presente come priorità coloro che hanno problemi di mobilità e i bambini non accompagnati. Coloro che restano a terra hanno però diritto ad avere liquidata immediatamente una compensazione per negato imbarco di 250, 400 o 600 euro a seconda della lunghezza della tratta (solo con il consenso scritto del passeggero il vettore può liquidarla in buoni per futuri voli) ed ha inoltre il diritto a scegliere una delle seguenti alternative:

- 1) rimborso della parte non goduta di biglietto e rientro, se occorre, al luogo di partenza;
- 2) scelta di raggiungere la località di destinazione con il primo volo disponibile in condizioni comparabili;
- 3) scelta di raggiungere la località di destinazione in una data e con un volo successivi che facciano comodo al passeggero.

Qualunque sia la sua scelta, il passeggero ha diritto, nel frattempo, a ricevere assistenza sia in termini di pasti e bevande in relazione all'attesa, sia come alloggio in hotel (e spese di trasferimento da/per l'aeroporto) se ve ne è necessità per il protrarsi dell'attesa.

Le stesse norme valgono poi oggi per la cancellazione del volo, intesa come la mancata effettuazione di un volo previsto. La principale differenza rispetto all'overbooking, in questo caso, riguarda il fatto che non si dà luogo al pagamento dell'indennità di compensazione per negato imbarco quando il passeggero sia stato informato con un certo anticipo, secondo dettagliate previsioni del Regolamento, e il vettore fornisca la prova dell'avvenuta informazione. Sono inoltre escluse le cancellazioni che avvengano per cause di forza maggiore.

Il Regolamento fa salva, inoltre, la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni ulteriori derivanti dall'overbooking o cancellazione, tranne, come si è detto, per i volontari.

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 una carta dei servizi, consultabile anche sul sito internet, 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 sullo stesso dal personale FS, può essere richiesto il rimborso senza penali della tratta non goduta anche oltre trenta minuti dalla convalida.

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 sempre prevista l'assegnazione del posto contestualmente all'acquisto del biglietto. Supplementi vengono richiesti per servizi aggiuntivi quali cuccette, vagoni letto, trasporto dell'auto o della moto 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 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.

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 colpiscono 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 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.

LE ATTIVITÀ 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 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 una autorizzazione specifica per quel sito turistico, come è 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.

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 guardarsi 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 ricevere. 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).
- 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 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:

- **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.
- **Assistenza sanitaria all'estero:** è sempre prudente, prima di partire, recarsi presso la propria Azienda sanitaria Locale (ASL) per chiedere la Tessera Europea Assistenza Malattia o il c. d. certificato sostitutivo, a seconda della Regione, 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 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 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 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.
 - **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 rivolgersi **Sportello S.O.S. Turista, C. P. 220 Modena centro, 41100 Modena, tel. 059.2032557, e-mail info@sosvacanze.it** che segue dal 1997 il contenzioso in materia di viaggi, vacanze e tempo libero su scala nazionale e può fornire una risposta immediata ed una consulenza per un problema contingente per poi fornire assistenza anche successivamente nel caso in cui ciò si renda indispensabile. Lo Sportello può essere contattato dal lunedì al sabato dalle 9 alle 13 e dal lunedì al venerdì anche dalle 15 alle 18.

BUON VIAGGIO!