



## **I CONTRATTI DEL TURISMO ORGANIZZATO**

Come affrontare e gestire i reclami con  
l'organizzatore del viaggio prima, durante e  
dopo una vacanza rovinata



**Sportello  
Europeo dei  
Consumatori**

## Il pacchetto turistico

Il modo più semplice per godere di un periodo di meritato riposo e per trascorrere senza pensieri i giorni di ferie è quello di affidarsi a qualcun altro per organizzare le nostre vacanze. I tour operator e le agenzie di viaggio rispondono in pieno a questa esigenza proponendo pacchetti vacanza tutto incluso, in vendita nelle agenzie stesse o attraverso internet, che hanno ad oggetto la vendita di almeno due o più servizi scelti tra trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori. Il turismo di massa ha portato alla standardizzazione di questi contratti (introdotti in Italia già negli anni ottanta da una direttiva dell'UE e da una Convenzione internazionale) che ha portato nel nostro sistema una maggior tutela per i diritti dei consumatori che vengono ora definiti turisti secondo quanto contenuto nel Decreto Legislativo n.79 del 23 maggio 2011 conosciuto anche come Codice del Turismo.

### Il contratto e le informazioni prima di partire

Prima di acquistare una vacanza è sempre importante per evitare brutte sorprese che il venditore ci fornisca una copia del contratto (l'invio del contratto che deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi è obbligatorio) e tutte le informazioni dettagliate sui servizi che costituiscono il pacchetto turistico in particolare:

- deve essere indicata chiaramente l'identità dell'organizzatore del viaggio che spesso non coincide con chi ce lo vende,
- deve contenere l'indicazione della destinazione, della durata, il prezzo totale (con indicazione di eventuali diritti e tasse ed altri eventuali oneri a carico del turista), l'importo da versare come anticipo, i mezzi di trasporto e l'alloggio con l'indicazione della categoria turistica,
- il contratto deve contenere inoltre l'indicazione della possibilità di cedere la vacanza ad un'altra persona, il termine entro il quale è possibile recedere in caso di aumento superiore al 10% del prezzo pattuito o di modifica delle condizioni contrattuali, il termine e le modalità per sporgere un reclamo,

- deve essere comunicata anche la possibilità di stipulare una polizza assicurativa di copertura della penale in caso di annullamento del viaggio da parte del consumatore, ed eventualmente se stipulata, deve essere fornita una copia delle condizioni generali di contratto.

## **L'inadempimento dell'organizzatore**

Prima di partire è importante leggere attentamente le informazioni riportate nei documenti che ci vengono consegnati (contratto e opuscolo informativo) per poi verificare la corrispondenza di quanto prenotato sul catalogo con i luoghi dove veniamo accolti per godere della nostra vacanza. Nel caso in cui ci siano differenze rilevanti rispetto alle nostre aspettative, o nel caso in cui ci siano problemi con il mezzo di trasporto prenotato o se siamo costretti a subire un disagio a causa della mancanza di un servizio, dobbiamo immediatamente e senza ritardo avvisare l'organizzatore che avrà il dovere di intervenire e porre rimedio in loco alla situazione risolvendola o proponendoci una soluzione alternativa in grado di soddisfare le nostre esigenze. Nei casi più estremi possiamo chiedere all'organizzatore, qualora non ci siano soluzioni possibili, di essere riportati a casa. Se l'inadempimento non è di scarsa importanza, appena tornati a casa abbiamo dieci giorni di tempo per presentare un reclamo all'indirizzo dell'organizzatore a mezzo raccomandata o di altri mezzi che garantiscano la prova dell'avvenuto ricevimento e chiedere un risarcimento per danno da vacanza rovinata. Nel fare questo dovremo allegare eventuali documenti provanti l'esistenza del relativo inadempimento (foto, documenti, dichiarazioni e testimonianze).

## **Il danno da vacanza rovinata**

Il danno da vacanza rovinata è il danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta: è il danno derivante dall'inadempimento dell'organizzatore del viaggio e causa del nostro eventuale disagio. Trattandosi di un danno di natura non patrimoniale è difficilmente quantificabile in termini economici, può essere calcolato in percentuale sul prezzo dell'intera vacanza.

## **I terzi fornitori dei servizi**

Nella maggior parte dei casi il vero responsabile del nostro disagio è il terzo fornitore del servizio (compagnia aerea in caso di cancellazione o ritardi, albergatore in caso di struttura ricettiva con carenze igienico sanitarie). La richiesta di risarcimento va fatta però nei confronti dell'organizzatore perché egli è tenuto comunque a risarcire il danno sofferto dal turista quando si avvale di altri prestatori di servizi.

## **La responsabilità delle agenzie di viaggio**

Nella maggior parte dei casi il turista intenzionato ad andare in vacanza si rivolge ad una agenzia di viaggi che ha il compito di consigliare, di trovare e di fornire la vacanza richiesta. Solitamente ci si rivolge ad un agente di viaggi di fiducia il quale è tenuto a fornirci tutte le informazioni sulla vacanza che ci propone. Molto spesso l'agenzia che ci vende un prodotto agisce come mandatario, ovvero, si limita ad agire come intermediario tra noi e il tour operator, vero responsabile in caso di inadempimenti. L'agenzia risponde per gli obblighi assunti nell'esecuzione del mandato, in particolare risponde ad esempio per la correttezza dei dati trasmessi da noi al tour operator e per alcuni obblighi informativi. Risponde invece in qualità di organizzatore nel caso sia essa stessa ad organizzare la vacanza vendendoci anche due singoli servizi collegati secondo la definizione di pacchetto turistico.

## **La vacanza su internet**

Negli ultimi anni si stanno sempre più diffondendo le agenzie di viaggio e i tour operator che vendono al pubblico direttamente su internet. Le regole sono le stesse anche se maggiori difficoltà si incontrano nella fase di prenotazione a causa della distanza. Questi sono obbligati comunque a fornire il contratto e tutte le informazioni prima dell'acquisto che possono essere inviati al consumatore mediante l'utilizzo di un supporto elettronico o per via telematica. In linea di principio è possibile recedere entro 10 giorni dall'acquisto (il diritto di recesso è escluso invece per i singoli servizi turistici), salvo che non venga espressamente escluso dal professionista nelle condizioni contrattuali.

## **Le garanzie in caso di annullamento**

Chi vende i pacchetti turistici è tenuto ad informare il consumatore dell'esistenza di eventuali polizze assicurative a copertura del rischio nel caso in cui si verificano degli eventi che impediscono al consumatore di partire: è il caso per esempio di malattie improvvise che colpiscono il consumatore o un suo parente stretto. Queste polizze possono essere molto utili per il fatto che sempre, viene trattenuta una penale nel caso in cui siamo costretti a rinunciare al viaggio ed in prossimità della partenza questa corrisponde all'intero costo della vacanza. La polizza di copertura è un servizio accessorio che viene fornito da una compagnia di assicurazioni indipendente e deve essere oggetto di contrattazione a parte, le condizioni contrattuali devono essere fornite al consumatore così come i termini e le modalità per richiedere il rimborso.

## **In caso di fallimento dell'organizzatore**

Se la nostra vacanza viene cancellata prima della partenza a causa di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, la Presidenza del Consiglio dei Ministri tramite il Dipartimento del Turismo, ha istituito un fondo di garanzia (su espressa richiesta dell'Unione Europea) al quale è possibile accedere chiedendo in caso di cancellazione il rimborso di quanto pagato per il pacchetto turistico. Uniche condizioni per accedere al fondo sono che l'organizzazione o il venditore abbiano una regolare licenza di esercizio, che sia dichiarato lo stato di insolvenza e che il contratto sia stato stipulato in Italia. In alternativa è possibile stipulare una polizza assicurativa che copra l'eventuale cancellazione ma queste al momento sono poco diffuse e difficili da reperire in Italia.

## **In caso di annullamento dell'organizzatore**

Il caso in cui invece sia l'organizzatore ad annullare la vacanza senza proporre soluzioni alternative si potrà chiedere il rimborso di quanto pagato unitamente ad una richiesta di risarcimento dei danni subiti.



**Sportello  
Europeo dei  
Consumatori**

## Quando ci trovate?

da LUNEDÌ a VENERDÌ  
dalle 09:00 alle 13:00  
e dalle 13:45 alle 17:00

## Dove ci trovate?

### **SPORTELLO EUROPEO DEI CONSUMATORI**

Via San Martino, 30 - 38122 Trento  
tel./fax: 0461 262993  
e-mail: [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org)  
[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)



**0461 262993**

### **PRONTO TURISTA**

**servizio di assistenza per viaggiatori**

Presso il SEC - Via San Martino, 30  
38122 Trento

