

ACU - ASSOCIAZIONE
CONSUMATORI UTENTI

**via Assarotti 7
10122 TORINO
TEL. 011 4346964
FAX 011 4477555
info@acupiemonte.it**

ADICONSUM
v/a Parma 36
15100 ALESSANDRIA
TEL. 0131 253132
FAX 0131 253132
adiconsum.al@libero.it

ADOC
via Cigna 45
10152 Torino
TEL. 011 4364331
FAX 011 2475333
adoc.torino@tiscali.it

ADUSBEF
via Stupinigi 10
10042 Nichelino (TO)
TEL. 011 6279720
adusbef@elemento.it

**ASSOCIAZIONE
CONSUMATORI PIEMONTE**
via S. Francesco d'Assisi 17
10122 TORINO
TEL. 011 4367413 - 011 4366566
FAX 011 5215961
torino@consumatori.piemonte.it

CITTADINANZATIVA
via Della Rocca 20
10123 TORINO
TEL. 011 8122381 - 011 8177075
FAX 011 8124473
pit.torino@cittadinanzattiva.it

CODACONS
corso Matteotti 57
10121 TORINO
TEL. 011 5069219
FAX 011 5069219
codaconso@infiniti

**COMITATO
DIFESA CONSUMATORI**
v/a XX Settembre 42
12100 CUNEO

TEL. 0171 63097
comit.difesaconsumo@libero.it

FEDERCONSUMATORI
via Pedrotti 25
10152 TORINO
TEL. 011 285981
FAX 011 2485807

fax 011 240507
sportello@federconsumatori-torino.it

**LA CASA
DEL CONSUMATORE**
via Montecuccoli 1
10121 Torino
TEL. 011 542969
FAX 011 5613545

**MOVIMENTO
CONSUMATORI**
via San Secondo 3
10128 TORINO
TEL. 011 5069546
FAX 011 5611414
torino@movimentoc consumatori.it

**MOVIMENTO
DIFESA DEL CITTADINO**
via Pellico 10
12100 CUNEO
TEL. 0171 690373
FAX 0171 690229
mdc-cuneo@libero.it

Per informazioni sulle 55 sedi Sportello del Consumatore
Call Center Regione Piemonte
numero verde 800 333 444

www.regione.piemonte.it/informaconsumatori/sportello/index.htm



Ministero dell'Interno

REGIONE
PIEMONTE

**Norme, leggi e consigli
a tutela del turista**



Sportello del Consumatore

VA DE ME CUM 11 DEL CONSUMATORE

Negli ultimi anni il turismo, in special modo grazie alla diffusione dei pacchetti tutto compreso, è diventato un fenomeno di massa, che coinvolge un numero sempre maggiore di consumatori. Come spesso accade, l'aumento vertiginoso della domanda provoca un aumento altrettanto rapido dell'offerta turistica, non sempre però a livelli di qualità accettabili. Numerose sono le lamentele che giungono alle associazioni dei consumatori in merito a viaggi e vacanze e tra le più frequenti ci sono quelle relative alle formule "tutto compreso": dal prezzo del soggiorno che lievita improvvisamente, al villaggio turistico ancora in costruzione, all'assenza di servizi pubblicizzati al momento della prenotazione (è il caso della piscina inutilizzabile) all'albergo sporco e trascurato. Le associazioni si raccomandano in casi come questi di protestare immediatamente contro il disservizio, anche perché spesso l'albergatore è in grado di risolvere immediatamente la situazione. Ma le proteste non sono relative solo ai viaggi acquistati nelle agenzie: anche alberghi, case in affitto e campeggi prenotati autonomamente si rivelano spesso deludenti, soprattutto da un punto di vista igienico-sanitario. Molte insidie si annidano poi tra le pieghe di Internet, dove agenzie del tutto abusive vendono viaggi inesistenti o pacchetti che si rivelano piuttosto dei "pacchi". Per fortuna esistono degli strumenti giuridici a tutela dei consumatori e numerosi accorgimenti che si possono adottare per evitare certi rischi: in questo opuscolo troverai i principali.

L'ASSESSORATO AL COMMERCIO DELLA REGIONE PIEMONTE
DIREZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO
Ufficio Tutela del Consumatore
Piazza Nizza 44 - 10126 Torino
Tel. 011 4321489 - Fax 011 4324774
Informati: consumatori@regione.piemonte.it

DEVI SAPERE CHE...



Sui contratti d'acquisto di pacchetti di viaggio "tutto compreso" (che devono essere in forma scritta, sottoscritti e timbrati dal venditore), l'oggetto deve essere chiaro e preciso, i caratteri leggibili e le singole clausole facilmente comprensibili.

Con la firma del contratto il venditore (agenzia di viaggio) si impegna ad applicare le condizioni predisposte dall'organizzatore del viaggio (tour operator), il quale, a sua volta, sarà responsabile per la corrispondenza del contenuto del contratto al proprio materiale informativo (dépliants, cataloghi...).

Enitambi (agenzia e tour operator) sono tenuti a un obbligo generale di informazione in tutte le fasi dell'accordo, fin dalla trattativa.

L'organizzatore può richiedere una revisione al rialzo del prezzo iniziale solo se prevista nel contratto. Essa non può essere superiore al 10% del prezzo originario, né avvenire nei 20 giorni che precedono la partenza e deve essere esclusivamente legata all'aumento dei costi del carburante o delle tasse di imbarco oppure a variazioni del tasso di cambio.

Gli aumenti del prezzo iniziale superiori al 10% o modifiche significative nel pacchetto (es. il cambiamento del giorno della partenza) implicano che, se il consumatore non accetta la proposta di modifica, passa a recedere senza il pagamento di alcuna penale o usufruire di un altro pacchetto turistico equivalente.

Opzione recesso (cioè se si decide di non partire): generalmente è previsto il pagamento di una penale, che aumenta con l'avvicinarsi della data di partenza. Si può evitare solo trovando un terzo a cui cedere il contratto e comunicandolo in forma scritta all'organizzatore o all'agenzia almeno 4 giorni lavorativi prima della partenza.

LA LEGGE DICE CHE...
VALEGGI TUTTO COMPRENSO

Riferimento normativo Decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111.
Titolo della legge Attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

COMPORTATI COSÌ

Prima della partenza adotta tutte le precauzioni necessarie per la tipologia di vacanza prescelta (es. se hai scelto una meta esotica, segui la profilassi medica richiesta). Se ti rechi in un altro Stato dell'UE porta con te il modello E111, rilasciato dalla ASL, che consente di avere diritto alle cure sanitarie.

Attenzione: quando firmi il contratto per l'acquisto di un viaggio, leggi con scrupolo, soffermandoti anche su ciò che è scritto in piccolo o contrassegnato da asterischi. Al momento della firma sei tenuto a versare un anticipo (non superiore al 25% del totale). Informati anche sulle possibilità di annullamento del viaggio da parte della società organizzatrice e accettati che essa preveda un indennizzo.

Regola d'oro: quando acquisti un viaggio, stipula un'assicurazione (il cui costo è solitamente piuttosto modesto) che ti copra in caso tu decida di non partire (o sia impossibilitato a farlo). In tal modo hai la possibilità di essere rimborsato quasi per l'intera somma.

Tieni copia del materiale informativo su cui hai scelto la vacanza e verifica che il catalogo contenga tutte le informazioni necessarie: in assenza di esse, meglio rinunciare.

Oltre il 10% di variazione sul prezzo di un viaggio "tutto compreso" ti dà diritto ad annullarlo senza il pagamento di alcuna penale: non dimenticalo!



Prenotazione alberghiera: se prenoti telefonicamente, fai seguire un fax o un telegramma e richiedi una conferma scritta dall'albergatore. Se al tuo arrivo la stanza non è disponibile, hai diritto a una sistemazione di pari livello o superiore, anche in altra struttura, senza costi aggiuntivi.

Ricordati che i prezzi delle camere d'albergo devono essere esposti in modo ben visibile. Se ti chiedono somme diverse puoi rifiutarti di pagare la differenza. Nel conto finale non deve essere presente la voce "tassa di soggiorno" (l'albergatore non ha diritto a richiederla).

Onde evitare brutte sorprese, quando prenoti un soggiorno in albergo verifica quali sono i servizi considerati accessori e qual è il loro costo.

Nella sfortunata evenienza che tu ricevi del disservizi, documentali con fotografie, immagini, testi scritti, testimonianze e tutto ciò che può essere utilizzato come prova in caso di controversie.

Tieni presente che solo entro e non oltre 10 giorni dal rientro puoi sporgere reclamo, inviando all'agenzia una raccomandata a/r in cui descrivi i disservizi e chiedi il risarcimento per il disagio patito.

Ovviamente, puoi sempre rivolgerti a un'associazione dei consumatori che curi la vertenza sulla base dell'ampia casistica di "danni da vacanza rovinata".

92/45/CEE/EEC

Riferimento normativo Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 205.
Titolo della legge NUOVO CODICE DEL CONSUMO (artt. 82-100).