

VACANZA ROVINATA

Categoria : RUBRICA LEGALE

Publicato da [Avv. Carlo Vitaliano](#) in 27/10/2008

Vi è capitato di tornare da una vacanza lamentando un trattamento di qualità deludente? I depliant informativi si sono rivelati ingannevoli ed un soggiorno paradisiaco si è trasformato in un'esperienza da dimenticare a causa di ritardi, smarrimento di bagagli, intossicazioni alimentari, variazioni nei programmi di viaggio?



Il nostro ordinamento prevede una tutela per il consumatore che non abbia potuto godere della vacanza a causa di disservizi imputabili all'organizzatore del viaggio (il tour operator) o al venditore dello stesso (l'agenzia di viaggi). La legge che lo disciplina concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso: tale normativa è un importantissimo strumento di tutela per il consumatore che ha acquistato un pacchetto turistico, cioè la vacanza "tutto compreso" risultanti dalla combinazione di almeno due degli elementi tra trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto o alloggio.

Il contratto di vendita dei pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi ed al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dal tour operator o dall'agenzia di viaggi. In caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore ed 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 una causa a loro non imputabile. Il risarcimento del danno comprende sia il danno patrimoniale (rimborso dei costi sostenuti per i servizi non resi), sia il danno morale (cosiddetto "danno da vacanza rovinata" per non aver potuto godere della tranquillità che sarebbe stato lecito attendersi da una vacanza) Per tutte le ulteriori questioni inerenti a fattispecie non rientranti nella definizione di pacchetto turistico (ad esempio: il fatto che ha acquistato soltanto un biglietto aereo o ferroviario, o solo un pernottamento in un albergo) il consumatore può ricorrere alla generale tutela prevista dal Cod. Civile in materia di inadempimento contrattuale e risarcimento del danno. Qualora non sia possibile contestare sul luogo di villeggiatura ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, soprattutto perché non le accettano, la contestazione deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data del rientro, e deve essere indirizzata al tour operator o all'agenzia di viaggi, mediante l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno, allegando tutta la documentazione utile: depliant illustrativo, copia del contratto, foto o filmati del luogo, ricevute di pagamenti extra, denunce per furti o danneggiamenti, certificati medici, dichiarazioni scritte, testimonianze ecc. In caso di risposta negativa del tour operator o dell'organizzatore si può ricorrere al Giudice di Pace o al Tribunale, a seconda del valore della causa da intraprendere. Importante è che l'azione risarcitoria nei confronti dell'organizzatore o del venditore venga esperita entro e non oltre un anno dal rientro del consumatore nel luogo della partenza; altrimenti, una volta decorso tale termine, non sarà più possibile ricorrere al giudice, tranne nel caso in cui il consumatore abbia riportato un danno alla persona: in questo caso, il termine di prescrizione oltre il quale non sarà più possibile ottenere il risarcimento è di 3 anni dal momento di ritorno nel luogo di partenza. Nell'eventualità in cui il tour operator o il venditore fallisca, non disperate: con l'art.21 del D.Lgs. n.111/95 è stato istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri un Fondo Nazionale di Garanzia per il Consumatore di pacchetto turistico, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il risarcimento dei danni. Pertanto, buona vacanza!!!