



CONFCONSUMATORI

CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

FEDERAZIONE REGIONALE LOMBARDA

Via De Amicis 17 ; 20123 Milano
Tel: 02-50030866; Fax 02-58104162
lombardia@confconsumatori.it
conconsumatorilombardia@pec.it

Riapre lo Sportello del Turista

TEL. 02.50030866

Per assistere i cittadini con tutti i disservizi legati al turismo, e ora anche per la segnalazione di pratiche commerciali scorrette.

LO SPORTELLLO – Sarà possibile avere **informazioni, consulenza ed assistenza, sia telefonica che online**, lo Sportello costituisce ormai un **punto di riferimento fisso in materia di assistenza ai turisti in estate**.

I DISSERVIZI DI QUESTA ESTATE: NEW ENTRY, GLI ACQUISTI ONLINE. Le vendite on line dei vari servizi turistici (pacchetti turistici, hotel, B&B, case vacanze, biglietti aerei, navali e ferroviari, ecc.) i consumatori possono **recedere** dai contratti di acquisto on line (che sono contratti a distanza negoziati al di fuori dei locali commerciali) **entro 5 giorni** dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui ricevono le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari, se successiva.

CANCELLAZIONI E RITARDI AEREI. MOLTI

“PROGRAMMATI”. Questi disservizi si sono sempre verificati, ma questa estate sono tornati in maniera esagerata e diffusa. Si tratta di disservizi per i quali le compagnie tentano di sottrarsi agli obblighi previsti dal Regolamento Comunitario n. 261/2004. Consigliamo ai passeggeri di non farsi ingannare e di insistere nelle richieste di compensazione pecuniaria, rimborso, risarcimento e riprotezione.

I TEMI DI ASSISTENZA

PACCHETTI TURISTICI I pacchetti turistici hanno per oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso. Devono avere almeno due dei seguenti elementi: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, che costituiscono parte significativa al pacchetto turistico, come ad esempio visite ed escursioni. Il consumatore ha diritto al risarcimento del danno, anche da vacanza rovinata, e/o riduzione del prezzo, in caso di mancato o inesatto

adempimento da parte dell'organizzatore (tour operator o agenzia di viaggi) o del venditore (agenzia di viaggi, anche on-line).

VIAGGI AEREI RIFIUTO ALL'IMBARCO, compreso il cosiddetto *overbooking*, quando il numero di passeggeri supera i posti disponibili.

CANCELLAZIONE DEL VOLO Il passeggero resta libero di scegliere tra il rimborso del biglietto o la riprotezione con altro volo. Gli spetta in ogni caso l'assistenza e la compensazione pecuniaria che, in base alla tratta, può essere di euro 250, 400 o 600.

RITARDI Anche in questi casi sono previsti rimborsi e risarcimenti in base alle ore di ritardo. Per i ritardi prolungati, pari o superiori alle tre ore, al passeggero spetta oltre l'assistenza, la compensazione pecuniaria nella stessa misura della cancellazione.

BAGAGLI Risarcimento per distruzione, danneggiamento, smarrimento o ritardata consegna del bagaglio. La richiesta di risarcimento deve essere inoltrata entro 7 giorni in caso di danneggiamento ed entro 21 giorni per la ritardata consegna. Nell'immediatezza la constatazione dell'evento deve essere effettuata presso l'Ufficio *Lost and Found* dell'aeroporto di arrivo compilando il modulo PIR e prima di lasciare l'aera aeroportuale.

VIAGGI IN TRENO In caso di ritardi e disservizi è possibile chiedere il risarcimento in virtù del Codice del Consumo e del Regolamento Comunitario n. 1371/2007.

VIAGGI IN AUTOSTRADA L'automobilista ha diritto di richiedere alla società autostradale competente i seguenti risarcimenti: a) Danni causati da insidia e trabocchetto per la presenza di oggetti sulla carreggiata o per cavi pendenti in galleria. b) Danni causati dalla presenza sulla carreggiata di liquido oleoso o simile. c) Danni causati da tempi di percorrenza superiori rispetto al normale, come ritardi o soste prolungate.

VIAGGI A BORDO DI NAVE Il passeggero che ha subito danni in occasione delle operazioni di imbarco e sbarco in e da una nave, in caso di mancata partenza del traghetto o di ritardo, potrà agire nei confronti dell'armatore o del vettore.

SOGGIORNI IN ALBERGO Il turista che subisce dei disservizi durante i giorni di soggiorno può chiedere il risarcimento all'albergatore.