**COMUNICATO STAMPA**

**Disservizi in vacanza: torna lo Sportello del Turista di Confconsumatori**

**A partire dal 1° agosto attiva l’assistenza per pacchetti turistici, cancellazioni e ritardi di voli, treni, navi ma anche smarrimento bagagli e disservizi autostradali**

*Parma-Catania, 30 luglio 2024* – Sta per ripartire, per il diciannovesimo anno, lo **Sportello del Turista di Confconsumatori**: un importante presidio a tutela dei viaggiatori, attivo a livello nazionale fino al termine dell’estate. Dal **1° agosto** sarà possibile ricevere **informazioni, consulenza e assistenza al telefono, online e anche in presenza** – nelle ormai tradizionali sedi situate tra le province di Catania e Messina – per far valere i propri diritti in caso di disservizi e problematiche in materia di turismo. L’**indirizzo e-mail dedicato** è:[sportelloturista@confconsumatori.it](mailto:sportelloturista@confconsumatori.it)

*COSA TENERE A MENTE QUEST’ESTATE*

**RECESSO ENTRO 5 GIORNI PER CONTRATTI DI ACQUISTO ONLINE** – Esiste un termine (purtroppo ancora poco conosciuto dai consumatori): è possibile **recedere** dai contratti di **acquisto online dei pacchetti turistici** (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. Bisogna prestare massima attenzione perché si tratta di un termine più breve previsto espressamente dal Codice del Turismo rispetto a quello di 14 giorni previsto dal Codice del Consumo per i contratti a distanza. Il consumatore, se rispetta il termine, non deve motivare la propria scelta. Se dopo l’acquisto ci si accorge di aver pagato un prezzo troppo alto o se la vacanza non coerente con le proprie esigenze, si può dunque tranquillamente recedere.

**AUMENTI PREZZI PACCHETTI TURISITICI: COME DIFENDERSI** – Soprattutto ad agosto, periodo di partenze, potrebbero verificarsi **richieste illegittime di integrazione del prezzo** pagato al momento dell’acquisto del pacchetto. È importante conoscere cosa prevede a riguardo il Codice del Turismo, in che casi l’aumento è consentito e a quali condizioni. Innanzitutto, i prezzi possono essere aumentati soltanto se il contratto lo prevede espressamente. È opportuno, pertanto, controllare il contratto per verificare l’esistenza o meno della relativa clausola. Va inoltre ricordato che un aumento di prezzo è possibile solo se comunicato **almeno 20 giorni prima della partenza**. Le richieste di integrazione che non rispettano tali termini sono illegittime, e non potrebbero essere formulate: il consiglio è dunque quello di contestarle.

Le richieste di aumenti di prezzo, poi, **non possono essere generiche** ma sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti: a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell’esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d’imbarco nei porti e negli aeroporti; c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

Infine, se l’aumento di prezzo eccede **l’8% del prezzo complessivo** del pacchetto, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure **recedere** dal contratto senza corrispondere spese di recesso o penalità. In caso di recesso, l’organizzatore può offrire al turista un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. Se il pacchetto sostitutivo è di qualità o costo inferiore, il viaggiatore, se accetta, ha diritto a un’adeguata riduzione del prezzo. In ogni caso il consumatore non è obbligato ad accettare le soluzioni proposte e se decide di recedere l’organizzatore gli deve rimborsare tutte le somme corrisposte senza ingiustificato ritardo, e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso.

L’aumento di prezzo è possibile solo previa **comunicazione chiara e precisa su supporto durevole** da parte dell’organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo. **Attenzione ad alcuni particolari**: la comunicazione deve contenere le modifiche proposte e la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, l’indicazione di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l’organizzatore della sua decisione, le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il suddetto periodo e l’eventuale pacchetto sostitutivo offerto con il relativo prezzo

**CANCELLAZIONI E RITARDI AEREI** – Questi disservizi, molto comuni, si sono puntualmente ripresentati anche in questo primo periodo di vacanze. Spesso le compagnie tentano di sottrarsi agli obblighi previsti dal Regolamento Comunitario n. 261/2004, invocando presunte **circostanze eccezionali**, senza peraltro indicarle. Consigliamo ai passeggeri di non farsi ingannare da queste risposte e di insistere nelle **richieste di compensazione pecuniaria, rimborso, risarcimento e riprotezione e assistenza**: diritti irrinunciabili dei passeggeri.

*I TEMI DI ASSISTENZ*

**PACCHETTI TURISTICI** – I pacchetti turistici hanno per oggetto i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso. Comprendono 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 alla 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 online).

**VIAGGI AEREI** – CANCELLAZIONE DEL VOLO: La compagnia ha l’obbligo di offrire al passeggero la possibilità di scegliere tra il rimborso del biglietto o la riprotezione con altro volo. Spettano in ogni caso l’assistenza e la compensazione pecuniaria che, in base alla tratta, può essere di 250, 400 o 600 euro.

RITARDI: 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.

NEGATO IMBARCO: Comprende anche il cosiddetto **overbooking**, quando il numero di passeggeri supera i posti disponibili. Al passeggero spettano gli stessi diritti previsti in caso di cancellazione.

BAGAGLI: Spetta il 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 rimborso e il risarcimento in virtù del Regolamento Comunitario n. 782/2021.

**VIAGGI IN AUTOSTRADA** – L’automobilista ha diritto di richiedere alla società autostradale i seguenti risarcimenti: viabilità e sicurezza; assistenza all’utenza autostradale; accessibilità ai servizi autostradali; pedaggio (ad esempio: errato calcolo del pedaggio; mancato pagamento); danni ai veicoli causati da: 1) urto della sbarra della pista Telepedaggio di accesso/uscita dei caselli autostradali; 2) caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; 3) investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale; 4) sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale, ove sia accertata la responsabilità della Società.

**VIAGGI A BORDO DI NAVE** – La normativa di riferimento è il Regolamento UE n. 1177/2010, che prevede tutele in caso di ritardi e cancellazioni (oltre al risarcimento danni).

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

*«Anche il 2024 ci vede impegnati a fianco dei turisti contro soprusi, inadempienze e illegittime richieste* – dichiarano **Marco Festelli**, presidente di Confconsumatori, e **Carmelo Calì**,Responsabile nazionale Trasporti e Turismo e vicepresidente dell’associazione –. *Ogni estate porta nuove segnalazioni di disservizi accanto a quelle ormai consolidate nel tempo. Da parte nostra aiuteremo i consumatori ad affrontare sia le une che le altre perché il consumatore ha diritto di godere a pieno di un periodo di svago e riposo».*

*COME CONTATTARE LE SEDI DELLO SPORTELLO DEL TURISTA*

**CATANIA** (Piazza Michelangelo Buonarroti, n. 22)

Contatti: 095.7049705 (durante gli orari di apertura) e 340.7289212 –

[**sportelloturista@confconsumatori.it**](mailto:sportelloturista@confconsumatori.it)

Orari di apertura: Lunedì dalle 9.30 alle 12; Venerdì dalle 9 alle 13; Martedì dalle 17 alle 19.30; Mercoledì dalle 16 alle 20.

**GIARRE** (CT) (Via N. Tommaseo n. 121)

Contatti: 095.932573 (durante gli orari di apertura) – [confconsumatorigiarre@hotmail.it](mailto:confconsumatorigiarre@hotmail.it)

Orari di apertura: Mercoledì dalle 17 alle 20

**MESSINA** (Via Antonio Salandra n. 19, piano terra)

Contatti: 351.8647740 – [confconsumatori.messina@gmail.com](mailto:confconsumatori.messina@gmail.com)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 19.30 previo appuntamento telefonico

**TAORMINA** (ME) (Via Bastione n. 6)

Contatti: 329.3115995 – [confconsumatori.taormina@gmail.com](mailto:confconsumatori.taormina@gmail.com)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 16 alle 18 previo appuntamento telefonico

**SINAGRA** (ME) (Via Salita Orologio)

Contatti: 340.8356464 (attivo solo il martedì e il sabato dalle 16.30 alle 19.30) – [confconsumo.sinagra@libero.it](mailto:confconsumo.sinagra@libero.it)