EUROPA CONSUMI
settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia
Anno 5 - Numero 16 - 2 agosto 2010

ECC-Net European Consumer Centre Italy

Ministero dello Sviluppo Economico

DG MCCVNT

DG SANCO

Provincia Autonoma di Bolzano

www.ecc-netitalia.it

Viaggi in Europa? Conosci i tuoi diritti prima di partire!

Con l'avvicinarsi della pausa estiva, il Centro Europeo Consumatori offre alcuni pratici consigli per vivere al meglio le proprie vacanze

Dopo un lungo inverno passato in città, grande è il desiderio di godersi le tanto attese vacanze. Attenzione, però, ad evitare che il viaggio da tempo agognato nasconda poi situazioni sgradevoli, dalle quali sia difficile uscire senza una precisa conoscenza dei propri diritti.

Proprio al fine di informare in maniera preventiva e dettagliata i consumatori su ciò che è previsto da normative comunitarie in tema di viaggi, il Centro Europeo Consumatori, sulla base di alcuni consigli recentemente pubblicati dalla Commissione Europea, vuole offrire ai propri lettori alcune semplici ma utilissime raccomandazioni per una vacanza all'insegna della sicurezza e della serenità:

- **Viaggi in aereo**: Il trasporto aereo di passeggeri è disciplinato dal Regolamento 261/2004/CE, mentre per il trasporto di bagagli si fa riferimento alla Convenzione di Montreal del 1999. Per quanto riguarda le ipotesi di negato imbarco, cancellazione o ritardo aereo il passeggero ha diritto alla scelta tra il rimborso del biglietto non usufruito o la riprotezione su un volo alternativo, nonché all'assistenza durante l'attesa (pasti, bevande, telefonate e - se del caso - pernottamento in hotel e trasferimento da/per l'aeroporto). Inoltre, se il disservizio è stato causato da circostanze imputabili alla compagnia aerea, il passeggero ha anche diritto a ricevere una compensazione pecuniaria a titolo di risarcimento per il disagio subito, che varia dai 250 ai 600 € a seconda della lunghezza della tratta.

In caso, invece, di smarrimento, danneggiamento o ritardata consegna del proprio bagaglio, si ha diritto al rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di beni di prima necessità. La responsabilità del vettore è stata dalla Convenzione quantificata in un importo massimo di 1000 "diritti speciali di prelievo" per passeggero, pari a circa 1100 €.

È importante, pertanto, prestare attenzione all'etichettatura delle valigie al momento del check-in: se per errore, ad esempio, più valigie vengono etichettate a nome di un unico passeggero, in caso di disservizi il massimo rimborso ottenibile è comunque pari a 1100 €, anche se la quantificazione economica del danno è superiore. Attenzione anche ai tempi stabiliti per la presentazione del reclamo: 7 giorni per il danneggiamento e 21 giorni per la ritardata consegna o lo smarrimento.

- **Pacchetti turistici**: ai sensi dell'art. 84 del Codice del Consumo, si definiscono "pacchetti turistici" quei viaggi venduti a prezzo forfettario e di durata superiore alle ventiquattro ore, risultanti dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (ad es. itinerari, visite o escursioni).

Nel caso in cui il tour operator decida di modificare il pacchetto di viaggio prima della data di partenza, il consumatore ha diritto sia ad usufruire di un pacchetto alternativo di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo (in caso di qualità inferiore, al consumatore spetta la restituzione della differenza) sia a recedere dal contratto senza dover

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia
Roma- Via G.M. Lancisi, 31 - 00161 tel (+39) 06 44238090 - e-mail: info@ecc-netitalia.it
Bolzano- Via Brennero, 3- 39100 tel. (+39) 0471 980930 e-mail: bolzano@ecc-net.it

pagare penali ma pretendendo, al contrario, il rimborso entro 7 giorni delle somme già versate.

Se, invece, le modifiche al pacchetto turistico vengono approntate dopo la data di partenza, il tuor operator è tenuto ad intervenire tempestivamente proponendo adeguate soluzioni alternative. Il consumatore può sporgere reclamo e chiedere il rimborso dei danni subiti oltre alla restituzione dell'eventuale differenza di prezzo inviando una raccomandata all'organizzatore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

- **Noleggio di auto**: La possibilità di noleggiare un'auto rappresenta un grande vantaggio per chi viaggia, consentendogli di raggiungere la prima destinazione con l'aereo o il treno e poi muoversi agevolmente sul posto. Tuttavia, prima di sottoscrivere il contratto è indispensabile leggere con cura ogni sua clausola ed eventualmente inserire previsioni ad hoc se, ad esempio, si desidera riconsegnare il veicolo in luogo diverso da quello del ritiro, prevedere un conducente aggiuntivo o stipulare garanzie assicurative aggiuntive (dietro pagamento di un supplemento).

Inoltre, al momento della riconsegna del veicolo è importante pretendere che l'integrità dello stesso venga subito accertata dall'operatore incaricato nonché controfirmata sulla propria copia del contratto, al fine di evitare brutte sorprese in seguito, come l'addebito successivo di danni poi difficili da contestare, soprattutto se a distanza.

- **Acquisti**: se vi trovate all'estero, potete acquistare con libertà varie tipologie di prodotti, a condizione che tali beni siano acquistati a scopo personale. Le imposte (IVA e accise) sono incluse nel prezzo di vendita ed al ritorno dal vostro viaggio non potrà esservi richiesto alcun ulteriore pagamento. Per alcuni tipi di merci, quali tabacco e bevande alcoliche, sono stabiliti dei limiti quantitativi ben precisi, al di sopra dei quali potrà esservi chiesto di giustificare il motivo dell'acquisto e dimostrare la destinazione ad uso personale. Per l'acquisto di carne, latticini e altri prodotti di origine animale sono previste limitazioni solo se tali prodotti sono di provenienza extra UE, al fine di evitare l'introduzione di gravi malattie.

- **Trasporto di animali**: quando si viaggia all'interno dei confini europei, è possibile portare con sé i propri animali domestici (cani, gatti e furetti) purché gli stessi siano vaccinati contro la rabbia. Alcuni Stati membri (Irlanda, Svezia, Malta e Regno Unito) richiedono tuttavia un accertamento ulteriore volto a verificare l'effettività del suddetto vaccino, nonché l'effettuazione di uno specifico trattamento antiparassitario. Inoltre, per viaggiare gli animali devono essere muniti di apposito passaporto rilasciato da un veterinario abilitato. Per altri tipi di animali o trasporti al di fuori dell'Unione Europea maggiori informazioni sono disponibili al seguente link: http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/index_en.htm

- **Trasporto di denaro**: in viaggio, è possibile portare con sé tutto il denaro che si ritenga possa essere necessario, grazie all'assenza di restrizioni sui movimenti di capitali all'interno dell'Unione Europea. Alcuni Stati membri, però, per motivi amministrativi e statistici possono applicare dei limiti d'importo, oltre i quali è necessario dichiarare l'entità della somma di denaro trasportata.

Per ulteriori informazioni sui vostri diritti, visitate il sito dell'Ue alla sezione "Viaggiare in Europa" (http://europa.eu/travel/index_it.htm), il nostro sito web o contattateci tramite email, fax o telefono. Il Centro Europeo Consumatori offre una consulenza legale gratuita per qualsiasi tipo di questione relativa al consumo transfrontaliero, assistendovi direttamente nella risoluzione extragiudiziale del vostro reclamo.

Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA
Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it