

• Quali sono le maggiori criticità riscontrate?

Attengono innanzitutto i voucher scaduti e quindi quelli per i titoli di viaggio, cioè i biglietti di trasporto aereo, ferroviario e marittimo. Spesso a fronte dell'esplicita richiesta dei passeggeri di avere rimborsate le somme in denaro le società erogatrici dei servizi, soprattutto le compagnie aeree, non rimborsano, non rispondono alle richieste ed ai successivi reclami. In alcuni casi è stato necessario citarle in giudizio.

Ma anche per i cambi di destinazione si è avuto lo stesso comportamento e ciò sia per i titoli di viaggio che per i pacchetti turistici.

Infine non sono mancati i casi di rimborsi avvenuti con trattenute di importi per spese imprecisate, che sono del tutto illegittime.



CONSIGLIO FINALE

Il consiglio che vale per tutte le ipotesi è quello di non arrendersi di fronte a dinieghi, atteggiamenti ostruzionistici o dilatori. Bisogna insistere nel reclamare i propri diritti.

In ogni caso, gli sportelli di Confconsumatori sono sempre disponibili per assistere passeggeri e turisti e, come abbiamo sperimentato, i risultati sono stati soddisfacenti perché nella totalità dei casi alla fine ad arrendersi sono state le aziende!



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

SEDE DI NAPOLI

Tel. 081 4203101

E-mail: confconsumatorinapoli1@gmail.com

SEDE DI MARIGLIANO - Faibano (NA)

Tel. 081 3504742 - Cellulare 334 3222484

E-mail: confconsumatorifaibano@virgilio.it

SEDE DI BENEVENTO

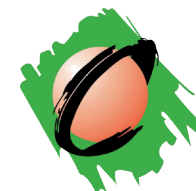
Tel. 0824 311357

E-mail: confconsbenevento@gmail.com



Confconsumatoricampania

"Realizzato nell'ambito del Programma Generale di Intervento MISE 8 della Regione Campania, con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Ripartizione 2018"



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

COVID i diritti dei consumatori

L'emergenza COVID-19 ha portato all'adozione, da parte del legislatore, di diversi provvedimenti tra cui quelli relativi all'annullamento di viaggi e vacanze.

Nel corso del tempo sono intervenute varie modifiche ed integrazioni dell'originaria disciplina soprattutto con riferimento ai rimborsi, che è la questione che sta più a cuore ai consumatori.

Vediamo di orientarci in base a quella che oggi la disciplina legislativa vigente.

TITOLI DI VIAGGIO

Si tratta dei biglietti acquistati per il trasporto aereo, ferroviario e marittimo, oltre che per vacanza anche per motivi di lavoro o di salute.

In seguito alla cancellazione le società erogatrici di tali servizi sono state autorizzate ad emettere dei voucher al posto del rimborso in denaro senza nessun obbligo di accettazione da parte del passeggero.

• **Allora ciò significa che non posso più avere restituito il mio denaro e potrò e dovrò solo utilizzare il voucher?**

No. I voucher dei titoli di viaggio hanno avuto sin dall'inizio una validità di 12 mesi confermata anche dall'ultima modifica legislativa. Se quindi è trascorso il predetto periodo di tempo ed il voucher non è stato utilizzato il passeggero potrà chiedere il rimborso in denaro, che gli dovrà essere corrisposto entro 14 giorni.

• **Ma le aziende emittenti i biglietti o le agenzie di viaggio che li hanno venduti, approssimandosi alla scadenza annuale dei voucher fanno credere che bisogna utilizzarli prenotando un nuovo servizio oppure che è necessario rinnovarli con ulteriore scadenza per evitare che scadano e non si abbia più la possibilità di una loro utilizzazione. Hanno ragione loro?**

Per nulla! La scadenza del voucher è un evento che in qualche modo il passeggero si deve augurare in quanto se non utilizzato dà automaticamente diritto al rimborso in denaro senza che possa essere obiettato alcunché. Quindi non bisogna farsi distrarre dal diritto ad avere il rimborso in denaro una volta scaduti i dodici mesi e non farsi indurre ad acquistare un servizio oppure prorogare la durata del voucher.

• **Al momento del rimborso del denaro devo pagare qualcosa oppure la compagnia o l'agenzia di viaggi è autorizzata a trattenere una somma, anche minima, per spese amministrative o altro?**

Nessuna somma può essere trattenuta o pretesa. Deve essere rimborsato tutto quanto pagato senza nessuna decurtazione di qualsiasi tipo.

• **Se invece voglio utilizzare il voucher devo obbligatoriamente scegliere la stessa destinazione dell'originario biglietto oppure posso acquistare il nuovo biglietto per una nuova e diversa tratta.**

Il voucher non vincola allo stesso viaggio, riconosce l'esborso del denaro e quindi può essere utilizzato anche per acquistare un nuovo biglietto per una nuova destinazione. E' un diritto del passeggero che non può essere sottoposto ad una autorizzazione da parte della società. Tuttavia bisogna prestare attenzione perché può capitare che per l'acquisto del biglietto per la nuova destinazione venga richiesta una somma eccessiva che vanifica la potenzialità di acquisto del voucher.



PACCHETTI TURISTICI

Si tratta delle cosiddette vacanze "tutto compreso", che comprendono la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza. Le crociere rientrano in questa categoria.

Anche in questo caso a seguito della cancellazione le società organizzatrici (tour operator o agenzie di viaggi) sono state autorizzate ad emettere dei voucher al posto del rimborso in denaro senza nessun obbligo di accettazione da parte del turista.

• **Il voucher vale sempre 12 mesi?**

No, in questo caso la durata del voucher è stata prorogata a 24 mesi dall'originario periodo prima di 12 mesi e poi di 18.

• **Quindi bisogna attendere 24 mesi senza nessuna possibilità di chiedere prima il rimborso in denaro.**

Purtroppo sì, ma valgono anche per i pacchetti turistici tutti i diritti sopra visti per i titoli di viaggio.

• **Cioè?**

Il diritto ad avere il rimborso in denaro entro 14 giorni una volta scaduto il voucher e che nessuna somma può essere trattenuta. Inoltre anche in caso di utilizzazione del voucher si potrà scegliere una vacanza diversa verso altra destinazione.

• **Quindi posso andare in vacanza dove voglio e non più nel posto originario?**

Certamente. Come per i titoli di viaggio spesso i tour operator o le agenzie di viaggio, a coloro che vogliono

SPETTACOLI

utilizzare i voucher per acquistare un pacchetto turistico per altra località tentano di far credere che è obbligatorio scegliere la stessa destinazione iniziale vanificando di fatto i voucher. Molti passeggeri, infatti, avendo acquistato per località estere dove sussistono ancora forti criticità, rinunciano e non acquistano per altre destinazioni.

Si tratta dei biglietti di accesso per spettacoli di qualsiasi natura, ivi inclusi quelli cinematografici e teatrali, e di biglietti di ingresso ai musei e agli altri luoghi della cultura.

• **Che durata hanno i voucher?**

In questo caso addirittura il legislatore piuttosto che prorogare ha raddoppiato spostando a 36 mesi dai 18 previsti.

• **E non è possibile nessuna anticipazione?**

Solo in un caso, in relazione agli spettacoli dal vivo. Il termine di 36 mesi si applica a condizione che lo spettacolo sia posticipato con data certa e comunque non successiva al 31 dicembre 2023.

PALESTRE, PISCINE E IMPIANTI SPORTIVI

Si tratta dei contratti di abbonamento per l'accesso ai servizi offerti da palestre, piscine e impianti sportivi di ogni tipo per i quali le cose non sono andate meglio.

• **Perché?**

Perché per il voucher, di valore pari al credito vantato, che aveva precedentemente un termine di validità annuale, è stata introdotta la possibilità di utilizzarlo entro sei mesi dalla fine dello stato di emergenza nazionale. Di fatto è un ulteriore allungamento sine die perché sei mesi dalla fine dello stato di emergenza nazionale non dà una certezza perché ancora nessuno sa quando finirà ed intanto è stato ulteriormente prorogato. E poi vi è anche un'altra questione.

• **Quale?**

Con le ultime disposizioni è stata introdotta per le palestre la possibilità dello svolgimento delle attività con modalità a distanza quando realizzabili; ma, allo stato, non possiamo prevedere quando e come potranno esserlo.