



ASSOUTENTI
ENTE DEL TERZO SETTORE APS

Viaggi nel caos: il

VADEMECUM ASSOUTENTI



Tutela del consumatore in contesti di crisi Internazionale e forza maggiore

Ecco **riepilogati** i principi del Codice del Turismo e del Codice Civile applicabili qualora l'esecuzione di un servizio turistico sia pregiudicata da eventi bellici, restrizioni dello spazio aereo o gravi rischi per l'incolumità pubblica, nonché indicazione dei primi rimedi/risposte che il viaggiatore può attuare.

Il pacchetto turistico



In presenza di un contratto "tutto compreso" (volo + alloggio), il viaggiatore gode della massima protezione prevista dall'ordinamento.

- 1 Risoluzione ex lege** (Art. 41, comma 4, Cod. Turismo): Il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere penali, qualora si verifichino circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, tali da incidere sostanzialmente sull'esecuzione del viaggio o sul trasporto dei passeggeri.
- 2 Obbligo di rimborso monetario:** in tali ipotesi, l'organizzatore è tenuto a corrispondere il rimborso integrale dei pagamenti effettuati, con esclusione di ogni indennizzo supplementare.
- 3 Il Valore delle direttive Ministeriali:** gli avvisi pubblicati sul portale ViaggiareSicuri (Unità di Crisi della Farnesina) costituiscono prova oggettiva della situazione di rischio. Uno "sconsiglio" ufficiale legittima il recesso senza oneri, rendendo nulla qualsiasi clausola di penale (es. l'80% del prezzo).

Servizi turistici singoli: volo o alloggio separati



In assenza di un pacchetto unitario, i rapporti giuridici sono regolati dai singoli contratti e dalle norme generali sulle obbligazioni.

- 1 Impossibilità sopravvenuta** (Art. 1463 Codice Civile): Se la prestazione (il volo o il soggiorno) diventa oggettivamente impossibile o eccessivamente pericolosa (es. chiusura dello spazio aereo o zona di guerra), l'obbligazione si estingue. La parte liberata per la sopravvenuta impossibilità non può richiedere la controprestazione e deve restituire quanto già ricevuto.
- 2 Il caso dello scalo in zona di rischio:** se il transito avviene in un'area teatro di ostilità belliche, il viaggiatore può invocare la risoluzione per impossibilità sopravvenuta, poiché il rischio per l'integrità fisica eccede la normale alea contrattuale.
- 3 Regolamento CE 261/2004** (Trasporto Aereo): In caso di cancellazione del volo da parte del vettore, è sempre dovuto il rimborso integrale del biglietto o la riprotezione, indipendentemente dalla tariffa (anche se "Economy non rimborsabile").



Recesso volontario e penali



Si configura "recesso volontario" qualora il viaggiatore decida di annullare il viaggio in assenza di avvisi ufficiali di pericolo per la destinazione scelta.

- 1 Applicazione delle penali:** in questo caso, l'agenzia ha diritto a trattenere le somme previste dalle tabelle di recesso presenti nel contratto.
- 2 Dovere di trasparenza:** l'organizzatore, su richiesta del viaggiatore, deve fornire una giustificazione dell'importo delle penali, dimostrando che esse siano ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti e non recuperabili.

Rapporto tra legge e polizze assicurative



- 1 Gerarchia delle fonti:** le clausole delle polizze assicurative standard che escludono la copertura in caso di guerra riguardano il rapporto tra assicurato e assicurazione. Esse **non annullano** gli obblighi del Tour Operator previsti dal Codice del Turismo.
- 2 Responsabilità dell'organizzatore:** se la legge prevede il rimborso per circostanze straordinarie, l'organizzatore deve adempiere a prescindere dal fatto che sia o meno coperto da una propria polizza assicurativa.

Protocollo di azione per il consumatore



- 1 Notifica formale (messa in mora):** ogni comunicazione volta a ottenere il rimborso deve essere inoltrata tramite preferibilmente a mezzo PEC (Posta Elettronica Certificata) o Raccomandata A/R. O comunque quanto meno a mezzo mail. Le comunicazioni verbali o via chat non costituiscono prova legale dell'esercizio del diritto di recesso.
- 2 Conservazione della documentazione:** è fondamentale archiviare screenshot degli avvisi della Farnesina, comunicazioni di cancellazione dei voli e ogni prova inerente l'impossibilità di raggiungere la meta in sicurezza.
- 3 Contestazione delle penali Illegittime:** qualora l'agenzia trattienga percentuali del prezzo (es. 20%, 50%, 80%) in presenza di provate cause di forza maggiore, tale condotta configura una violazione delle norme imperative del Codice del Turismo.



Hai difficoltà ad esercitare i tuoi diritti?

Rivolgiti allo sportello Assoutenti:
siamo al tuo fianco per assisterti.



www.assoutenti.it

