

UN CLICK E VIA!

Prenotare le vacanze online ormai è una consuetudine diffusa: le agenzie di viaggio si sono smaterializzate e sulla rete si trovano offerte più vantaggiose che nei cataloghi cartacei. I casi problematici però non mancano e il Centro Europeo Consumatori ha raccolto i più significativi in una guida per spiegare a tutti come evitare le brutte sorprese.

Qualsiasi tipologia di servizio turistico può essere, oggi, reperita e prenotata attraverso internet. Che si parli del più classico pacchetto *all inclusive* o di una esclusiva esperienza di turismo sostenibile il motore di ricerca fornirà svariate possibilità di concludere il contratto desiderato, basterà solo estrapolare dal mucchio la proposta migliore. Vediamo come imparare dagli errori altrui seguendo i consigli pratici contenuti nella guida *In vacanza con un click* pubblicata dal Centro Europeo Consumatori.

1) Affidabilità del sito

La prima cosa, la più importante: verificare l'affidabilità del sito su cui si acquista. L'informazione che per prima va acquisita riguarda l'identità dell'agenzia online. È un diritto del consumatore conoscere l'identità, i contatti telefonici, l'indirizzo geografico e l'indirizzo e-mail del venditore. La mancanza, l'inesattezza o l'insufficienza di tali informazioni, oltre a configurare una vera e propria violazione di legge, potrebbero essere indice dell'inaffidabilità del professionista con cui si sta concludendo un contratto e devono necessariamente far desistere dall'acquisto.

2) Diritto di recesso

Generalmente previsto per gli acquisti online ed esercitabile entro 14 giorni dalla conclusione del contratto (nel caso di acquisto di servizi) è invece escluso per espressa previsione dell'art. 59 comma 1 lett. n) del Codice del Consumo per l'acquisto di un pacchetto turistico, un volo, una tratta via mare, il noleggio di

un'auto, un soggiorno in una struttura ricettiva, un'escursione o qualsiasi servizio similare che abbia una data specifica. È obbligo dell'agenzia online, tuttavia, informare chiaramente ed in maniera comprensibile il consumatore, prima della conclusione del contratto, che non beneficerà del diritto di recesso.

3) Piattaforme di turismo collaborativo.

Airbnb, 9Flats, Homeway mettono in contatto privati che offrono e cercano alloggi per brevi periodi quindi al rapporto che intercorre tra chi offre e chi affitta l'alloggio non si applica la normativa a tutela del consumatore e/o del turista, ma semplicemente quella civilistica. Ciò non esclude del tutto la responsabilità del gestore della piattaforma che è un venditore di servizi online e quindi soggetto agli obblighi informativi previsti dal Codice del Consumo (art. 49). Per potersi rivalere in caso di truffa, però, occorre aver seguito esattamente la procedura prevista dalla piattaforma in tutte le fasi della prenotazione e del pagamento.

4) Discriminazione sulla base della nazionalità del consumatore.

Ebbene sì, capita anche questo. Alcune agenzie online vendono gli stessi servizi a prezzi diversi a seconda della nazionalità dei consumatori. Spesso tale circostanza non è nemmeno menzionata dalle condizioni contrattuali ed il consumatore apprende solo a destinazione di dover versare un'ulteriore somma. Una pratica illecita per la quale si potrà chiedere il rimborso.

Per saperne di più:

ecc-netitalia.it e adiconsumverona.it.

Ovviamente, buone vacanze. ■



DI CARLO
BATTISTELLA
PER ADICONSUM VERONA



Chi è ADICONSUM?

Adiconsum è un'associazione indipendente e senza scopo di lucro presente su tutto il territorio nazionale, con sedi locali, provinciali e regionali. Gli operatori, i volontari e i dirigenti forniscono assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori e alle famiglie. È possibile collegarsi al sito internet dell'Associazione:

www.adiconsumverona.it
o utilizzare il numero telefonico 045/8096934.