

N. 52-59
Luglio-Agosto
2018



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VIAGGI E VACANZE Nuove regole per i pacchetti turistici

Enjoy Your Holiday with Us!

SALE 25%

| Italy | Indonesia | Spain |
|---|---|---|
| Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt. | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt. | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt. |
| € 699 | € 799 | € 999 |

BOOK NOW!

Il 1° luglio 2018 in tutti i Paesi dell'UE è entrata in vigore la nuova direttiva sui **pacchetti turistici** e con essa una serie di nuove regole che tengono conto dell'era digitale e delle nuove forme di prenotazione che dovrebbero garantire maggiormente ed in maniera più moderna i viaggiatori. La novità legislativa implica però anche una maggiore complessità della materia. Sul sito web del Centro Europeo Consumatori (CEC) trovate tutte le informazioni più importanti relativa alla nuova disciplina: <https://bit.ly/2IRqzG2>.

VOLI Posso richiedere il rimborso del biglietto aereo che non ho utilizzato?

Se e a quali condizioni un biglietto aereo può essere cancellato, modificato o rimborsato generalmente dipende dalla **classe di prenotazione**. Ai biglietti aerei più economici (e quelli delle compagnie aeree *low cost*) corrispondono di regola condizioni molto restrittive per rimborsi e modifiche; tuttavia la maggior parte delle compagnie aeree offrono classi di prenotazione **flessibili**, a un costo superiore, che permettono ai passeggeri di ottenere un rimborso integrale oppure di

cambiare la loro prenotazione gratuitamente ad esempio a una data diversa. Il rischio della **malattia** grava sul consumatore e non sulla compagnia aerea. I consumatori dovrebbero quindi valutare l'opportunità di stipulare un'**apposita assicurazione viaggio** che copra il prezzo del biglietto in caso di malattia improvvisa. Tuttavia a volte tra i numerosi articoli delle condizioni generali di trasporto predisposte dalle compagnie aeree, si nasconde l'informazione che in **determinati casi** quali la morte o una malattia grave del passeggero stesso o di un parente stretto, **su richiesta esplicita e dietro presentazione di idonea documentazione**, il rimborso del prezzo totale del biglietto viene **accordato**. Per maggiori informazioni consultate il sito del CEC: <https://bit.ly/2yuGAXQ>.

DIRITTI DEI PASSEGGERI AGCM sanziona Ryanair



L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha recentemente multato la compagnia aerea Ryanair con una sanzione amministrativa di 1.850.00 Euro. Il vettore irlandese lo scorso autunno aveva cancellato un rilevante numero di voli per motivi a lui imputabili e in larga misura riconducibili a ragioni organizzative e gestionali già note al vettore. A ciò si aggiungeva la **mancanza di informazioni** rese ai consumatori relativamente ai loro **diritti** - in particolare la **compensazione pecuniaria**. Leggete sul sito del CEC quali sono i diritti dei passeggeri nei casi di negato imbarco, cancellazioni e ritardi e quali sono le lettere tipo utilizzabili per formulare un reclamo: <https://bit.ly/IUqPISO>.



CASO DEL MESE



Una delle problematiche più ricorrenti nel settore del **noleggio auto** riguarda i **danni pre-esistenti alla vettura** non annotati nell'apposito modulo nel momento in cui il consumatore la prende in consegna. Così successe anche nel caso di un consumatore del Lussemburgo: il danno pre-esistente riguardava la chiave elettronica della vettura assegnatagli. Nonostante attorno alla chiave fosse avvolto del nastro adesivo e pur essendo il danno evidente, questi non venne annotato nel modulo di consegna. Per scrupolo, il consumatore scattò delle foto alla chiave. Il periodo di noleggio trascorse senza che si verificasse alcun tipo d'incidente. Eppure al momento della restituzione della macchina, il danno alla chiave, quantificato in 300 Euro, venne addebitato al consumatore. Benchè questi fece notare che la chiave era già danneggiata prima del suo noleggio, non riuscì a risolvere il problema. Chiese quindi aiuto al Centro Europeo Consumatori del Lussemburgo, il quale inoltrò la pratica al CEC Italia. Il CEC Italia ricontattò la società, allegando la foto scattata dal consumatore con la data e l'ora dello scatto e la foto convinse la compagnia di noleggio a riaccreditare al consumatore la somma addebitata.

Per questioni di consumo transfrontaliero:
Centro Europeo Consumatori Italia
ufficio di Bolzano - Via Brennero 3
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile W. Andreas. Duplicato in proprio.