

## LA DENUNCIA

**Ecco i casi approdati al servizio «Pronto turista» del Centro consumatori**

**VADMECUM VIAGGIATORI**  
Sul sito internet del centro consumatori (centroconsumatori.it) si può scaricare l'opuscolo

**TELEFONO PER TURISTI**  
È attiva anche una linea di assistenza «Pronto turista» al numero 0461262993: per consigli e assistenza

**LE FERIE ROVINATE**  
La giurisprudenza riconosce al consumatore il diritto al risarcimento per il danno da vacanza rovinata

**PACCHETTI TURISTICI**  
Questa offerta è regolata dal codice del Consumo (Dec. leg. n°206 del 6 settembre 2005, articoli 82-100)

**I SOLDI RECUPERATI**  
Nel 2010 lo sportello europeo dei consumatori ha gestito pratiche per 19 mila euro e recuperato 8.800 euro

### CENTRO CONSUMATORI

Nel 2010 i reclami sono stati

**243**



# Quando la vacanza diventa un incubo Hotel cantiere e sporcizia I trentini gabbati in ferie

Le immagini accattivanti pubblicizzate sul sito internet dell'hotel, poco o nulla avevano a che vedere con l'albergo «reale» che i trentini si sono trovati davanti. Il caso più eclatante è quello di chi, immaginando di alloggiare in un albergo nuovo di zecca, ha dovuto constatare che la struttura non era ancora stata terminata. Per la serie «Vacanza in cantiere». Ma c'è anche chi ha dovuto fare i conti con la scarsa igiene dell'hotel.

L'estate non è finita, ma al telefono «Pronto turista», attivato presso lo «Sportello europeo dei consumatori»

**Il risarcimento per il volo per Dierba spostato da Verona a Milano**  
**Le prenotazioni online da disdire o l'incidente che impedisce la partenza**

di Trento, sono già arrivate varie segnalazioni e richieste di aiuto per ottenere un rimborso: disservizi - ma talvolta vere e proprie truffe - che hanno fatto ingrossare il fegato dei viaggiatori. Casistica variegata, ma uguale effetto: vacanze rovinate.

**Le prenotazioni online.**  
Sono sempre più numerose le persone che si affidano alla prenotazione online. Ma la scelta del «fai da te» può nascondere più di un tranello. «Non tutti sono consapevoli che è sufficiente «cliccare» per stipulare un contratto e poi si rivolgono a noi per capire come retrocedere», spiegano al Centro di ricerca e tutela consumatori di Trento. **Promesse tradite.**

Alcune contestazioni sono legate ai viaggi «tutto compreso»: «Ci sono stati dei problemi con alberghi che erano quasi in costruzione, a fronte di de-

pliant fantastici proposti al momento della prenotazione». Per questo è sempre meglio consultare anche i siti dove vengono inserite le esperienze di altri viaggiatori. O si rischia di fare la fine dei trentini in vacanza in Tunisia che, a dispetto delle aspettative, si sono trovati in un hotel sporco e ben diverso da quanto pubblicizzato.

**I casi di overbooking.**  
Si sono registrati anche alcuni reclami per overbooking, ovvero casi in cui le compagnie aeree hanno accettato prenotazioni al di sopra delle capacità effettive dell'aeromobile. «Ma rispetto al passato abbiamo avuto meno segnalazioni - si rileva - E questo, probabilmente, è dovuto anche alla crisi: in generale, i casi di disservizi sono meno perché le persone viaggiano meno». La compagnia aerea, nei casi di overbooking, è tenuta a fare appello a persone che rinuncino volontariamente al volo in cambio di benefici, come viene indicato nel «Vademecum del viaggiatore informato». I viaggiatori, comunque, possono farsi rimborsare il biglietto qualora il viaggio sia diventato inutile, chiedere un volo alternativo o una compensazione pecuniaria.

**Problemi di disdetta e voli.**  
Spesso sui siti internet si trova l'indicazione sulla possibile disdetta senza costi. «Ma molti non sanno che, nei casi di pacchetti turistici, è bene stipulare un'assicurazione. La cosa più importante, nei viaggi «tutto compreso» è farsi dare copia dei contratti e leggere molto attentamente modalità e condizioni (talvolta c'è anche la possibilità di recedere fino all'ultimo) per compiere un'eventuale disdetta». E non basta, come immaginava un consumatore, presentare un certificato medico. Ci sono poi disguidi legati ai voli. «Abbiamo alcune richieste di rimborso a compagnie aeree per motivi di disdetta». In un caso il viaggiatore era impossibilitato a partire a causa di un incidente, mentre alcuni trentini diretti a Dierba a due giorni dalla partenza si sono visti spostare il volo da Verona a Milano. **F.P.**



Le vacanze sono sinonimo di relax, ma quando le aspettative vengono deluse, possono diventare un incubo. Ne sanno qualcosa i trentini arrivati in un hotel da finire o quelli ingannati da depliant favolosi

OGGI HAI 10.000 MOTIVI  
PER PRENDERE UNA CITROËN

