



Diritti negati per biglietti aerei/viaggi organizzati/soggiorni

*I consumatori italiani sono in difficoltà e lo saranno sempre di più nei prossimi mesi, alle prese con riduzioni del reddito e perdita dei posti di lavoro – dichiara **Carlo De Masi, Presidente di Adiconsum nazionale** – Allo stesso tempo, cresce in maniera esponenziale il numero dei reclami dei consumatori che si sono visti negare i propri diritti, sanciti per legge, in relazione a viaggi cancellati.*

Si stanno osservando, nel settore del trasporto e dei viaggi, molte pratiche scorrette e ricorrenti violazioni delle norme a tutela dei diritti dei viaggiatori: le compagnie aeree europee ne sono le protagoniste.

In Italia, come sappiamo, la scelta tra un viaggio sostitutivo, il rimborso o il voucher valido per un anno è stata affidata ai tour operator e alle agenzie viaggi, ma questi hanno interpretato a loro modo il dettato normativo ed emettono voucher comunicando al consumatore che il loro è un agire in ottemperanza alle disposizioni di legge.

Ma cosa succede se il consumatore non ha poi la possibilità di usufruirne, ad esempio perché come lavoratore si è visto assegnare tutte le ferie residue durante l'emergenza a fronte delle sospensioni di attività produttive, o perché uno dei

familiari si è ammalato? E cosa succede se il volo che aveva acquistato ad un prezzo vantaggioso nel momento in cui potrà usufruirne costa il doppio o il triplo, e per poter usare il voucher sarà costretto ad aggiungerci ingenti somme di denaro? Cosa succede, infine, se la compagnia aerea, l'hotel o il tour operator falliscono? Improbabile che le assicurazioni di viaggio, ove presenti, si facciano carico di questi rimborsi. Il voucher diventa dunque carta straccia.

Inoltre, si osservano pratiche scorrette, frequenti fra gli intermediari online, come quella di emettere un voucher anche quando il biglietto aereo è stato rimborsato in cash dal vettore e addirittura far pagare al consumatore una commissione per lo svolgimento della pratica.

*Sappiamo che la crisi legata al Coronavirus ha colpito il settore dei trasporti e quello del turismo duramente ed è auspicabile che i consumatori adottino le decisioni riguardo la cancellazione ed il rimborso con senso di responsabilità – afferma **De Masi** – Un voucher può essere accettabile in luogo di un rimborso cash, ma è ingiusto forzare il consumatore ad accettarlo e lo è ancora di più se non vi sono garanzie contro le insolvenze o non è concessa la possibilità di prorogarne la durata o riscattarlo in cash in caso di impossibilità ad utilizzarlo. Bisogna lavorare insieme per trovare soluzioni appropriate ed equilibrate, capaci di tutelare allo stesso tempo l'industria del turismo e i consumatori.*

Occorre un Fondo Europeo per l'emergenza COVID-19 nel settore dei viaggi – conclude **De Masi** – Questo è quello che il BEUC, federazione delle associazioni dei consumatori a livello europeo, di cui Adiconsum è parte, ha chiesto alla Commissione Europea, con una lettera indirizzata a Didier Reynders (Commissario per la Giustizia e i Consumatori), Adina Vălean (Commissario ai Trasporti) and Thierry Breton (Commissario al Mercato Interno) il 2 Aprile. Analogamente, Adiconsum ha scritto al Governo esponendo le problematiche emerse nella gestione di questa crisi dei viaggi e le sue proposte.