



UNIONE
SINDACALE
TERRITORIALE

Stefano Contu
Responsabile Ufficio Stampa
Tel 035 324 122
Cellulare 335 273189
E-mail: stefano.contu@cisl.it

COMUNICATO STAMPA

Nota di ADICONSUM Bergamo per viaggi aerei e pacchetti turistici

Emergenza CoronaVirus: come chiedere i rimborsi

Busi: “E, come al solito, qualche operatore attua politiche scorrette”

Oltre ai gravi problemi legati alla salute delle persone e alle pesanti ricadute economiche che comporta, l'emergenza “Coronavirus” sta condizionando anche il settore dei trasporti aerei e dei viaggi, sia turistici che di lavoro, con migliaia di voli annullati e rinunce da parte dei viaggiatori che non sempre si vedono rimborsare il volo o il pacchetto turistico acquistato.

“Il rimborso di biglietti o di interi pacchetti è previsto dal Codice del Turismo – dice Mina Busi, presidente di ADICONSUM Bergamo -, ma come succede sempre in casi di emergenza, alcuni operatori, soprattutto on line, che pretendono di non riconoscere integralmente i rimborsi e obbligano i clienti a decidere entro poco tempo, pena la perdita della spesa totale”.

Lo svilupparsi del virus, dunque, oltre a suscitare legittime domande sulla salute, ha fatto insorgere in molti consumatori che hanno programmato viaggi dubbi su cosa fare e su quali siano i propri diritti. Le questioni sono sostanzialmente due e riguardano coloro che hanno acquistato pacchetti turistici e chi, invece, un biglietto aereo.

I consumatori che hanno acquistato un pacchetto turistico che comprende la visita in Cina, spiega ADICONSUM, possono tranquillamente recedere prima della partenza. A prevederlo è il Codice del Turismo: *«In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare».*

Se dovessero verificarsi dei dinieghi è consigliabile formulare subito una contestazione e, in ogni caso, comunicare per tempo il recesso per iscritto.

Anche per il biglietto aereo, nessun problema. Infatti l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) ha comunicato il 31 gennaio 2020 che su disposizione delle Autorità sanitarie nazionali ha provveduto a sospendere tutti i collegamenti aerei tra l'Italia e la Cina, fino a nuove comunicazioni. I voli sono quindi cancellati a causa di una circostanza eccezionale, in virtù del Regolamento Comunitario n. 261/2004, e il passeggero in questi casi ha diritto al rimborso del prezzo pieno del biglietto pagato senza nessuna decurtazione. Anche in questo caso, qualora ci fossero dei dinieghi, si consiglia di contestare, insistere per il rimborso e segnalare all'Enac la violazione del Regolamento.

“Abbiamo avuto segnalazioni di consumatori ai quali alcuni travel provider, che si occupano di acquisto on line dei biglietti, hanno proposto un parziale rimborso inviando messaggi che prevedono una limitazione di 64 ore per l'accettazione. Siamo di fronte ad una pratica commerciale scorretta, segnalata all'ENAC. Si segnala quindi ai consumatori di non accettare questa forma di rimborso”.

Bergamo, 4 febbraio 2020