



Ministero delle
Attività Produttive
DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Il furto ai danni dei turisti: una triste eventualità

Sono moltissimi i viaggiatori che ogni anno in Europa fanno questa spiacevole esperienza mentre si trovano all'estero, molto più dannosa di un semplice furto perché ci si ritrova senza documenti e riferimenti per affrontare le prime necessità e le urgenze.

E' da mettere in conto: quando si viaggia, anche in paesi civili e stabili come gli Stati Europei, può accadere che, nonostante le ovvie precauzioni, si subisca il furto della borsa o della valigia. E può accadere che essa contenesse soldi, documenti, biglietti aerei, telefono cellulare, carte di reddito, chiavi di casa...un vero incubo.

I consumatori che si sono rivolti al nostro Centro per lamentare in qualche modo legate a questo problema sono tanti, non perché la rete ECC abbia competenze in materia di furti, ma perché hanno magari richiesto assistenza all'hotel o alla compagnia aerea e si sono visti negare ogni aiuto. Se è vero che nessuno, a parte le autorità di Polizia del posto, Ambasciate e i Consolati della propria nazione, è tenuto a prestare servizi ed offrire assistenza, è vero che almeno potrebbe evitare un atteggiamento burocratico ed esigente che mette in grave difficoltà il consumatore.

Proviamo ad immaginare la situazione: senza telefono e senza soldi è impossibile avvisare la famiglia del problema e chiederle aiuto, è impossibile bloccare la carta di credito e la carta telefonica, è impossibile mettersi in contatto con la compagnia aerea o la società ferroviaria per chiedere se si può viaggiare con un eventuale duplicato del biglietto, è impossibile muoversi in taxi e finanche prendere un autobus per raggiungere l'ambasciata...E, come ci hanno raccontato alcuni consumatori, sembra che nessuno possa aiutarci, una vera odissea!

Le cose che non vanno mai dimenticate

Una cosa che non tutti sanno (ma i ladri invece lo tengono ben presente) è che i furti avvengono più facilmente nei luoghi e nelle situazioni in cui "si abbassa la guardia" come le hall o il ristorante dell'albergo, le sale d'attesa dell'aeroporto oltre i varchi del check-in, i guardaroba non custoditi degli uffici, che si tende erroneamente a considerare luoghi protetti e custoditi. Oltre, naturalmente, ai luoghi dove è difficile prestare attenzione in quanto affollati e pieni di distrazioni, come le stazioni ed i mezzi di trasporto pubblico.

La prima regola è tenere sempre separate le cose più "preziose": almeno se si subisce un furto che non coinvolge tutto il bagaglio o comunque tutti i membri del gruppo che viaggia, sarà ancora possibile utilizzare il telefono oppure acquistare una carta telefonica locale, o almeno prendere il volo

del rientro. Lasciare in hotel o comunque nel bagaglio meno appetibile (il più voluminoso) tutto ciò che non è strettamente necessario avere con sé, ogni qualvolta si devono frequentare ambienti affollati e caotici, come ad esempio le stazioni, i grandi magazzini ecc.

Inoltre, sarà utile conservare in tasca, separatamente dal portafogli, una fotocopia dei documenti, (in molti Paesi, tra cui il nostro, non si può neanche entrare in una stazione di Polizia per fare la denuncia di furto, senza documenti e senza qualcuno



munito di documenti propri che garantisca per noi), così come per i biglietti di viaggio. Una manciata di spiccioli nelle tasche può, infine, rivelarsi una risorsa "vitale" in questi casi. Ricordiamo che molte compagnie telefoniche consentono la chiamata a carico del destinatario, utilissima quando si debba chiedere aiuto ai familiari in patria: a patto che si conosca la procedura per attivarla o almeno il numero dall'estero dell'assistenza clienti. E poi, quando si viaggia, è molto utile localizzare prima della partenza l'Ambasciata o il consolato più vicini, con i riferimenti telefonici da custodire sempre indosso.



Chi è tenuto ad assisterci e come

I soggetti coinvolti per eccellenza sono le forze dell'ordine. Ogni stazione di polizia locale o nazionale potrà assisterci direttamente nella presentazione della denuncia di furto o almeno indirizzarci correttamente. Una tipica difficoltà che va segnalata, però, oltre a quella che abbiamo già ricordato che senza documenti "non siamo nessuno e non entriamo da nessuna parte", è che se non siamo in grado di parlare la lingua locale, probabilmente non potremo presentare la denuncia ovunque ma saremo invitati a raggiungere un particolare posto di polizia o chiamare un numero telefonico apposito, dotato di operatori plurilingue che accoglieranno la denuncia in inglese o magari anche nella nostra lingua.

Vi sono poi le Ambasciate ed i Consolati, che sono preposti ad assisterci nelle prime necessità e nel rimpatrio, ma talvolta sono davvero difficili da raggiungere: numeri telefonici completamente automatizzati, sedi non aperte al pubblico dove nessuno apre la porta se si suona il campanello...le disavventure ed i disservizi che ci sono stati riferiti sono molti. E' importante in questo senso considerare che le sedi principali sono le più affidabili e certamente le più presidiate.

In ogni caso, se si ritiene che il servizio resoci da un soggetto istituzionale sia stato inadeguato, è possibile sporgere reclamo in prima istanza allo stesso e poi, se necessario, presso la rete SOLVIT, preposta alla risoluzione del contenzioso tra cittadini e pubbliche amministrazioni a livello transfrontaliero in ambito europeo.

Veniamo ora ai soggetti che non sono formalmente o legalmente tenuti ad assisterci dopo che abbiamo subito un furto, ma che potrebbero con poco sforzo darci un prezioso aiuto:

* l'addetto alla reception dell'albergo potrebbe farci telefonare gratuitamente, farci firmare un impegno a pagare il conto (ha già i nostri dati e documenti) restituendoci il contante eventualmente già versato oppure addebitare sulla nostra carta di credito già ottenuta in garanzia un piccolo anticipo di contante da darci per le prime necessità, garantire della nostra identità (che ha già verificato al nostro arrivo) se necessario

* la compagnia aerea o la società ferroviaria potrebbero emettere un duplicato del biglietto invece di costringerci ad acquistarne un altro e rimborsare poi (eventualmente, perché non è sempre avvenuto) quello rubato

* la società telefonica potrebbe consentire il blocco della SIM del nostro cellulare anche se chiamiamo sprovvisti di riferimenti esatti (le maggiori difficoltà che ci sono state riferite riguardano le SIM aziendali, che andrebbero a rigore bloccate con fax da parte del titolare dell'impresa, cosa che richiede tempo prezioso, mentre si potrebbe in via precauzionale effettuare almeno un blocco di 24 ore)

Bloccare le carte di credito

Un discorso a parte va fatto per il più "a rischio" dei beni che conserviamo nel portafogli: la carta di credito. Per evitare prelievi fraudolenti, in caso di smarrimento o furto della carta si deve immediatamente bloccarla: occorre ricordare il numero telefonico dell'assistenza e normalmente anche il numero della carta: utilissima una fotocopia da conservare gelosamente, a parte. Per il blocco dall'estero non è possibile utilizzare il numero verde nazionale, per questo prima di partire è importante contattare la banca o l'emittente e chiedere il numero telefonico internazionale dell'assistenza. Alcuni circuiti hanno numeri diversi secondo il continente da cui si deve effettuare la chiamata. Nei Paesi europei e nelle altre principali Nazioni, sono presenti uffici o rappresentanze delle principali banche italiane cui, eventualmente, possono essere chieste informazioni o assistenza, ad esempio se è necessario recuperare il numero della carta a partire dal solo nominativo del titolare.

Al momento della comunicazione è importante farsi rilasciare il numero di blocco della carta e l'orario in cui è avvenuto. E' necessario effettuare immediatamente anche la denuncia alle autorità locali, salvo poi reiterarla una volta rientrati in patria: servirà a prevenire addebiti per uso fraudolento. La denuncia deve essere inviata per fax (normalmente entro uno o al massimo due giorni) anche alla banca che ha emesso la carta.

In caso di controversie sugli addebiti successivi al furto, il possessore della carta può ricorrere all'Ufficio Reclami istituito presso tutte le banche e successivamente, se il reclamo non è stato accolto, all'Ombudsman bancario, l'organismo ADR (alternative Dispute Resolution) in grado di decidere se le richieste del consumatore devono essere accolte. Nel caso di mancata risoluzione della controversia è sempre possibile rivolgersi all'autorità giudiziaria.

Quello che non c'è ancora ma è auspicabile

Viste le grandi difficoltà che ogni vittima di questo genere di furti deve affrontare (oltre al disagio inevitabile del caso e al danno materiale per le cose sottratte), è auspicabile che i servizi di assistenza pubblici siano incrementati e migliorati:

- * dotando ogni posto di Polizia della possibilità di assistere (direttamente o indirettamente, con l'ausilio di altre strutture) in ogni lingua europea i cittadini in difficoltà
- * garantendo sempre la reperibilità del Consolato o dell'Ambasciata, almeno telefonica
- * istituendo un numero verde unico europeo di informazione e orientamento per le vittime, che le aiuti ad effettuare tutte le operazioni urgenti a titolo cautelativo e ad organizzare il rientro a casa
- * sollecitando la disponibilità e la collaborazione degli operatori economici del settore turistico, i più vicini al viaggiatore in questi casi

Sono tutte iniziative alle quali diversi soggetti, istituzionali e non, stanno già lavorando. Nel frattempo, però, occhi aperti!