



Ministero delle
Attività Produttive
DG AMTC



DG SANCO



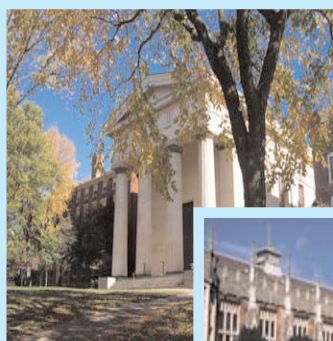
Provincia Autonoma
di Bolzano

Le vacanze-studio in Europa...sì, viaggiare!

Qualche utile suggerimento per chi si accinge a partire

L'arrivo della primavera generalmente coincide con le gite scolastiche, soggiorni all'estero e le vacanze-studio. Quale migliore occasione per poter andare all'estero, assaporare un po' la spensieratezza e il divertimento delle vacanze estive e avere la possibilità di poter migliorare o apprendere una lingua straniera? Fra i paesi favoriti dai ragazzi per questo genere di vacanze ci sono sempre Spagna, Inghilterra e Irlanda...paesi che offrono divertimento e svaghi di ogni tipo ma, è necessario, prima di avventurarsi in vacanze e soggiorni poco piacevoli fare un po' di attenzione!!!

Vi sono appositi pacchetti di viaggio (del tutto assimilabili a quelli turistici cosiddetti "tutto compreso", anche sotto il profilo giuridico e della tutela consumeristica) che vengono proposti da organizzatori di viaggi più o meno specializzati o dalle scuole di lingua. Si tratta in generale di una positiva occasione di apprendimento, di una esperienza di vita e di una forma di studio particolarmente gradita ai ragazzi.



E' facile, però, che i partecipanti a questo tipo di viaggi lamentino, al rientro, una serie di mancanze organizzative. In alcuni casi alle deficienze strutturali degli istituti si uniscono anche forti carenze qualitative della didattica. **Promesse fatte e non mantenute:** escursioni, visite a musei, sport, strutture meno attrezzate del previsto, contrattempi e disservizi che limitano il godimento del previsto programma di viaggio e che rendono il soggiorno poco piacevole Tutti questi casi rientrano nelle fattispecie di inadempienza contrattuale dell'organizzatore, per la quale la legge tutela i consumatori acqui-

renti di pacchetti di viaggio "tutto compreso" riconoscendo la responsabilità anche del venditore (se diverso dall'organizzatore). La disciplina di questo settore è stata introdotta a livello europeo con la Direttiva 90/314/CEE, recepita in Italia con il decreto legislativo 17 marzo 1995 n. 111 ed oggi incorporata nel Codice del Consumo (art. 82-100).

N.B. Non ricadono nelle forme tutelabili come pacchetti turistici i viaggi che consistano in scambi scolastici della durata approssimativa di sei mesi oppure un anno, o che prevedano che lo studente soggiorni gratuitamente presso una famiglia ospitante, come se fosse un membro della stessa: in questi casi, infatti, il carattere di "scambio" prevale su quello pacchetto tutto compreso.

Qualche utile suggerimento

Prima di acquistare il "pacchetto di viaggio" e, quindi, prima di sottoscrivere il contratto, acquisite tutte le informazioni necessarie per valutare l'offerta: sono informazioni obbligatorie, il cui contenuto minimo è fissato nel dettaglio dalla legge che il venditore e l'organizzatore sono tenuti a fornire in modo chiaro ed inequivocabile.

Va precisato che ogni accordo che integri il contenuto dell'offerta (ad esempio servizi aggiuntivi richiesti dal consumatore) oppure ogni caratteristica o requisito non evidenti nel materiale informativo standard devono essere inseriti per iscritto nel contratto di viaggio.

A livello europeo è stata recentemente pubblicata la nuova norma EN 14804 "Language study tour providers" - Requirements", rivolta ai fornitori di viaggi di

studio e alle agenzie di viaggio, ma anche agli utilizzatori di questi servizi, per aiutarli a scegliere tra le innumerevoli offerte e a valutare quali di queste potrà realmente incontrare le loro esigenze e rispondere alle loro aspettative, sia dal punto di vista dello studio sia da quello del viaggio. In particolare la EN 14804 specifica i livelli minimi di qualità del servizio per classi di studenti che apprendono una lingua all'estero alla presenza di un insegnante straniero, così come per i servizi correlati quali, ad esempio, l'ospitalità, la sorveglianza e le attività ricreative solitamente previste per questo tipo di programmi di studio.

In pratica la norma stabilisce i requisiti minimi per i seguenti aspetti essenziali:

- " informazioni prima della prenotazione
- " ospitalità
- " sorveglianza dei minori
- " capi gruppo
- " curriculum
- " staff degli insegnanti
- " management

La norma EN 14804 ha lo scopo di fornire uno strumento per la valutazione della qualità dei fornitori di viaggi di studio delle lingue straniere: è utile pertanto prestare attenzione alla eventuale presenza di una certificazione relativa a questa norma.

Si raccomanda, infine, di contestare immediatamente le carenze riscontrate sia al responsabile sul posto dell'organizzatore che all'organizzatore stesso e al venditore, di documentare accuratamente con prove fotografiche e testimoniali ogni contestazione che si intende effettuare e di rispettare il termine di 10 giorni dal rientro per la comunicazione formale della contestazione e della richiesta di rimborso o risarcimento. Anche le spese eventualmente sostenute per fare fronte ai disservizi occorsi durante la vacanza devono essere documentate.

La giurisprudenza ha recentemente riconosciuto, oltre a questo danno patrimoniale, il risarcimento al consumatore del cosiddetto danno morale "da vacanza rovinata".

Il Pacchetto turistico

Ai sensi dell'art. 84 del Codice del Consumo, che riprende l'art. 2 del D.Lgs 111/95, i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle ventiquattro ore, ovvero comprendente almeno una notte: trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio come itinerari, visite, escursioni.

L'**organizzatore** del viaggio o tour operator, ai sensi della normativa, è colui che organizza il trasporto e tutti i servizi ad esso connessi, fissa il loro prezzo globale e fornisce al viaggiatore un accompagnatore.

Il **venditore** (l'agenzia di viaggio), invece, è colui che vende o si obbliga a procurare, attraverso un'attività di mediazione, i pacchetti turistici verso un corrispettivo for-

fetario; sia l'organizzatore che il venditore assumono obblighi nei confronti di colui che acquista il pacchetto di viaggio.

L'obbligo di correttezza nel rapporto inizia dalla creazione di un opuscolo informativo completo, che vincola l'organizzatore ed il venditore al rispetto delle condizioni in esso contenute ed è da ritenere parte integrante del contratto di viaggio.

Il contenuto del pacchetto turistico

La normativa del settore fissa con estrema chiarezza, nell'ottica dell'informazione e della tutela del consumatore, il contenuto del pacchetto turistico, che deve indicare ai sensi dell'art. 86 codice del consumo:

- La destinazione, durata, data di inizio e conclusione del viaggio

- Prezzo del pacchetto, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco ed altri oneri posti a carico del viaggiatore,

- Importo, comunque non superiore al 25% del prezzo, da versare al momento della prenotazione,

- Estremi della copertura assicurativa,

- Presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia, che consente, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio in caso di viaggio all'estero,

- Mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto e tutte le notizie riguardanti l'albergo,

Itinerario, visite, escursioni ed altri servizi compresi nel pacchetto,

- Termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti,

- Accordi sulle modalità del viaggio espressamente convenuti e, per questo, non derogabili né modificabili da nessuna delle due parti,

- Eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo,

- Termine entro cui il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto,

- Termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali che sono state realizzate dall'organizzatore.