

11 novembre 2015 12:03

Il viaggiatore del Terzo Millennio. Pericoli e tutele

di Smeralda Cappetti *



Anche a seguito della recente tragedia dell'aereo russo caduto in

Sinai per un attentato terroristico rivendicato dall'Isis, occorre riflettere sui rischi e le scelte a cui è chiamato il viaggiatore di questo millennio.

Oggi giorno, purtroppo, se i turisti vogliono viaggiare, devono imparare a convivere con varie eventualità, rivoluzioni, guerre, sommosse, conflitti vari, che condizioneranno i viaggiatori anche nella scelta del viaggio da intraprendere.

Difficile prevedere con uno o due mesi di anticipo cosa succederà nelle zone calde del pianeta, soprattutto per i turisti, che al momento di prenotare un viaggio pensano solo a visitare un posto che li attragga particolarmente e che sia magari low cost.

Ma a volte le cose vanno in modo imprevisto, come in alcuni Paesi, dove più o meno improvvisamente scoppiano conflitti violenti che causano morti e feriti. Gli italiani in partenza per quelle mete turistiche si chiedono se non sia il caso di riprogrammare il proprio viaggio, e in tal caso, se date le circostanze, avranno la possibilità di un rimborso. Senza cadere in paranoie assurde, quando si viaggia ci sono comunque alcune cose che è bene prendere in considerazione: dopotutto rapimenti, attentati, alluvioni e terremoti sono all'ordine del giorno e alcune precauzioni come informarsi e scegliere con cognizione di causa la propria destinazione, sono d'obbligo. Specie se si decide di visitare uno di quei famosi luoghi "a rischio sicurezza".

Se si apprende che in un Paese c'è una guerra in corso o è la stagione dei monsoni, che senso ha rischiare?

Alcuni Paesi sono ufficialmente definiti "ad alto rischio" (si veda il sito della Farnesina www.viaggiasesicuri.it (<http://www.viaggiasesicuri.it>)).

Insomma, se viaggiare ha sempre comportato una certa percentuale di rischio, in alcuni Paesi basta anche uno spostamento azzardato per ritrovarsi ad essere bersagli od ostaggi. In alcuni casi la cosa migliore è cambiare destinazione. Se invece ci si deve proprio andare, la prima cosa da fare è registrarsi al sito www.dovesiamonelmondo.it (<http://www.dovesiamonelmondo.it>). Si tratta di un servizio del Ministero degli Affari Esteri che consente agli italiani che si recano temporaneamente all'estero di segnalare, su base volontaria, i dati personali. Lo scopo è permettere all'Unità di crisi di pianificare con maggiore rapidità e precisione interventi di soccorso nel caso si verificano situazioni di grave emergenza. In tali circostanze, infatti, è fondamentale essere rintracciati con la massima tempestività e, se necessario, soccorsi. Il viaggio può essere segnalato non prima di 30 giorni dalla data di partenza e tutti i dati vengono automaticamente cancellati due giorni dopo la data di rientro. Sempre in materia di sicurezza, c'è "Viaggiare sicuri", il servizio del Ministero degli Affari Esteri e dell'ACI, che informa sulle condizioni di viaggio all'estero.

Vediamo ora schematicamente cosa fare

PRIMA DEL VIAGGIO

Quando si sceglie una località come meta è sempre bene documentarsi accuratamente sulla situazione di sicurezza, sanitaria, ecc.

Prima di intraprendere un viaggio è necessario cliccare sul Paese che abbiamo scelto e vedere quali sono le sue condizioni di sicurezza. Inoltre, come consigliato dall'Unità di Crisi è necessario registrarsi al sito gestito dalla Farnesina. Molto utile può essere anche informarsi tramite i media e i gruppi di discussione online per confrontarsi con persone che ci sono state di recente.

SITUAZIONI IMPREVISTE: QUANDO IL PAESE DIVENTA A RISCHIO

Se dopo aver prenotato il viaggio il Paese diviene a rischio, occorre consultare immediatamente l'Unità di Crisi

della Farnesina.

Nel caso in cui il Ministero sconsigli i viaggi nel Paese (o comunque nella zona che costituisce la meta del viaggio) è possibile recedere dal contratto di viaggio senza pagare alcuna penale. Il contratto infatti si risolve, venendo meno la finalità turistica che ne costituiva la causa.

Cosa accade nel caso in cui non abbia comprato un pacchetto ma solo un volo aereo o un passaggio in traghetto? In questo caso si può comunque chiedere il rimborso, perché sussiste pur sempre una oggettiva impossibilità non imputabile al passeggero, di svolgere il viaggio.

QUANDO CI SI TROVA GIÀ NEL PAESE A RISCHIO

Può capitare che gli eventi precipitino mentre il turista si trova all'estero. In questo caso occorre rivolgersi all'Autorità diplomatica italiana, che potrà dare indicazione sui comportamenti da tenere.

Se nel Paese (non appartenente all'Unione europea) non esiste una rappresentanza italiana, ci si può rivolgere ad un'ambasciata di un altro Stato membro dell'Unione (in genere la Francia), che dovrà assistere gli altri cittadini europei come se fossero suoi cittadini nazionali; se si tratta di un pacchetto, occorre subito prendere contatti con il rappresentante del Tour operator, che per legge ha un obbligo di assistenza e che provvederà ad adottare le misure del caso, ivi compreso il rientro se e nella misura in cui si riveli necessario e possibile.

Quando un turista decide di disdire un pacchetto già prenotato ha degli oneri e delle penali, che aumentano con l'avvicinarsi della data di partenza. Se si annulla una prenotazione pochi giorni prima di partire, si perde il 100% di quello che si è pagato per quel viaggio, l'intero costo quindi.

Soltanto uno sconsiglio da parte della Farnesina, il ministero degli Affari Esteri, per la sicurezza o per problemi di sanità del luogo prescelto, può evitare le penali previste per l'annullamento del viaggio. In questo caso il turista può decidere se scegliere un'altra località per la sua vacanza, oppure essere rimborsato.

Per non incorrere in penali, in mancanza dello sconsiglio della Farnesina, si può, però, sottoscrivere una assicurazione che copra le penali in casi di annullamento del viaggio (ma si consiglia di leggere tutte le clausole del contratto per capire in quali casi si possa annullare o meno la vacanza).

Chi ha acquistato pacchetti turistici che comprendono visite nelle città o regioni 'sconsigliate' ha diritto di richiedere il rimborso o, eventualmente, accettare la proposta di un viaggio alternativo o posticipato, a condizione, ovviamente, che l'acquisto del viaggio sia avvenuto prima che la situazione di crisi si verificasse".

Ci sono poi casi particolari.

Il turista che ha acquistato un pacchetto vacanze per una meta sicura ma deve fare scalo in un Paese a rischio può riprogrammare il viaggio? Molto dipenderà anche da quanto tempo dovrà rimanere in quel luogo ed andrà concordato con l'agenzia di viaggi.

Per le escursioni programmate nei luoghi caldi del territorio, l'interessato potrà richiedere il rimborso relativo al costo della singola escursione.

In definitiva, la risoluzione del contratto di acquisto di un pacchetto turistico è possibile quando c'è una causa di forza maggiore sopravvenuta alla conclusione del contratto stesso.

È possibile richiedere il rimborso o la riprogrammazione del pacchetto-viaggio solo per le aree esplicitamente sconsigliate dal ministero degli Affari Esteri.

- La riprogrammazione non vale per tutto lo Stato in questione ma solo per le zone definite esplicitamente a rischio.
- In caso di escursioni nelle aree a rischio, con partenza da aeree sicure, è possibile chiedere la riprogrammazione in altri luoghi o il rimborso relativamente alle singole escursioni.
- La richiesta di riprogrammazione va fatta all'agenzia che ha venduto il pacchetto turistico.

Il rifiuto ingiustificato del viaggiatore ad accettare una destinazione turistica alternativa offertagli dal tour operator, non comporta responsabilità risarcitoria di quest'ultimo.

Scegliendo la restituzione dell'importo la disciplina applicabile è:

- l'art 36 lett d) D.Lgs 79/2011 quando è stata versata solo la caparra. In questi casi (come previsto all'art 1385 codice civile) la restituzione del doppio non si applica e l'importo versato a titolo di caparra viene restituito qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile.

- l'art 42 del D.Lgs 79/2011, in base al quale se il viaggiatore recede dal contratto in caso di modifiche prima della partenza e in caso di mancata accettazione delle stesse per giustificato motivo o il pacchetto venga cancellato prima della partenza "per qualsiasi motivo tranne che per colpa del turista", questi ha diritto ad usufruire di un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo; oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta".

UN PO' DI GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza ha recentemente consolidato il principio secondo cui la finalità turistica non rappresenta più solo il motivo soggettivo dell'acquisto del viaggio, ma assume i tratti della causa stessa del contratto: così, infatti, la Corte di cassazione (sez III civ., n.16315/2007) ha ritenuto in relazione al pericolo rappresentato dalla diffusione a Cuba della malattia della febbre emorragica, sottolineando che la *"finalità turistica" (o "scopo di piacere") non si sostanzia infatti negli interessi soggettivi che [...] costituiscono l'impulso psichico alla stipulazione del contratto, ma viene (anche tacitamente) ad obiettivarsi divenendo interesse che lo stesso è funzionalmente volto a soddisfare, pertanto connotandone la causa concreta.*

Ciò comporta che il presentarsi di situazioni che precludono la regolare esecuzione del contratto non attiene solo la sfera soggettiva del contraente, ma incidono sulla funzione stessa del contratto, facendo venir meno la causa, atta a qualificare il contratto di viaggio organizzato, *"determinando l'essenzialità di tutte le attività ed i servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero, e cioè il benessere psico-fisico che il pieno godimento della vacanza come occasione di svago e di riposo è volto a realizzare". Ne consegue "l'estinzione del rapporto obbligatorio, in ragione del sopravvenuto difetto dell'elemento funzionale (art. 1174 c.c.)".*

La Corte di Cassazione ha ribadito il suo orientamento anche recentemente, con riferimento altresì alla qualificazione dei danni risarcibili (sez III civ., sentenza n. 4372/2012) nella quale ha affermato che *"è risarcibile il danno non patrimoniale sofferto dagli acquirenti di un pacchetto turistico allorché finalità e motivi specifici della scelta della vacanza siano rimasti frustrati e venendo meno in tal modo la causa del contratto quale funzione economico individuale del singolo negozio rilevante tanto sul piano genetico quanto su quello funzionale".*

* legale, consulente Aduc