

19 gennaio 2018 11:32

## Annullamento viaggio da parte dell'agenzia turistica. Il caso de 'I viaggi di Giorgio' a Roma. Quali diritti e come tutelarsi

di [Giulia Barsotti](#)



Si sono rivolti a questa associazione due cittadini romani, vittime della disavventura subita in seguito all'annullamento di un viaggio in Giappone, da parte dell'agenzia turistica della propria città, "I viaggi di Giorgio", alla quale si sono rivolti la scorsa primavera.

I due consumatori infatti, dopo aver scelto il tour preferito, aver sbrigato tutte le pratiche di viaggio e aver provveduto al pagamento integrale in favore dell'agenzia già due mesi prima della partenza, nel mese di settembre 2017 hanno ricevuto una comunicazione da parte dell'agenzia che li avvertiva dell'annullamento del tour organizzato.

Nella comunicazione di annullamento viaggio veniva offerta la possibilità di posticipare il viaggio o usufruire di viaggio alternativo. Come era loro diritto, i due consumatori romani chiedevano invece di essere rimborsati delle quote viaggio già corrisposte due mesi prima per un totale di oltre 10mila Euro. Ai sensi del Codice del turismo, l'agenzia è obbligata a restituire il prezzo entro e non oltre 7 giorni lavorativi. (1)

Sono passati mesi e, nonostante numerosi quanto vani solleciti, l'agenzia "I viaggi di Giorgio" non ha ancora restituito alcunché ai due cittadini romani che saranno quindi costretti ad agire in giudizio.

La disavventura occorsa a questi consumatori non è purtroppo un episodio isolato; sovente capitano casi di agenzie che chiedono il saldo del viaggio e poi, dopo averlo annullato, non rimborsano i propri clienti adducendo scuse varie, insistendo ad offrire alternative non volute, o chiamando in causa fantomatiche assicurazioni.

In questi casi molti consumatori ci chiedono come comportarsi. Ecco cosa fare subito in questi casi:

1. Inviare all'agenzia e/o tour operator una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora ([http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)), intimando il rimborso.
2. Fare una denuncia al Garante della concorrenza e del mercato (<http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>) (AGCM) per pratica commerciale scorretta.

Se l'agenzia turistica e/o il tour operator continuano a fare orecchie da mercante, per ottenere rimborso e un congruo risarcimento del danno sarà necessario adire il Giudice di pace per importi inferiori a 5mila euro, oppure il Tribunale per importi superiori. Il foro di competenza è sempre quello di residenza del consumatore.

[Qui la scheda pratica sui pacchetti viaggio.](#)

----

(1) Art. 42 c. 1 del Codice del turismo statuisce quanto segue: quando "il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico 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.".