

Vacanze estive 2021

Gio 27/05/2021 - 13:44

Il Centro Europeo Consumatori al fianco dei viaggiatori

In vista della seconda estate dallo scoppio della pandemia di Coronavirus, montano i dubbi su quali accorgimenti adottare per prenotare ed effettuare un viaggio. In una conferenza stampa il Centro Europeo Consumatori ha fornito alcuni consigli utili per chiarire ogni perplessità.

Cosa bisogna fare per potersi godere le vacanze estive senza problemi? Che accorgimenti bisogna adottare prima di partire? A queste e tante altre domande il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia – ufficio di Bolzano cerca di dare risposta ogni anno per sensibilizzare la cittadinanza. Lo ha fatto anche oggi, in occasione di una conferenza stampa organizzata sulla terrazza del Parkhotel Laurin a Bolzano.

La situazione non è semplice. *“Sono migliaia i consumatori che ogni anno fanno sì rivolgono alla Rete dei Centri Europei Consumatori per ricevere informazioni e consulenza. Ma, da quando ci siamo ritrovati tutti ad affrontare la pandemia, le richieste di aiuto sono aumentate vertiginosamente, raggiungendo numeri mai visti. Nel solo 2020, il CEC Italia è stato chiamato a gestire 11.386 consulenze, il doppio rispetto all’anno precedente. Tra queste, oltre 4.900 erano strettamente connesse alla pandemia di Covid-19, provenendo da consumatori le cui prenotazioni di hotel e viaggi erano state cancellate o che si sono trovati nell’impossibilità di usufruire delle stesse e dunque costretti a risolvere i contratti stipulati, senza certezza alcuna sulla sorte del denaro versato”,* illustra Monika Nardo, coordinatrice del CEC Italia - Ufficio di Bolzano, che ha evidenziato anche i risultati positivi ottenuti: *“Grazie al lavoro di gruppo delle consulenti dei due uffici italiani (Bolzano e Roma) e dell’intera rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori Italia è riuscito a recuperare più di 220 000 euro”.*

Ci sono, tuttavia, ancora diversi punti non chiari e i diritti dei consumatori europei sono troppo spesso disattesi.

“Di fatto, dal 2020 i consumatori si assumono i rischi dei viaggi che prenotano e di cui non possono usufruire... E i fornitori di servizi, alle prese con problemi finanziari non indifferenti, si ritrovano senza la possibilità di rimborsare i propri clienti. Quella in cui i diritti dei viaggiatori dell'Unione Europea sono disapplicati è una situazione insostenibile”, commenta Gunde Bauhofer, direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti. “Nel frattempo – aggiunge – ci troviamo a risolvere problemi pratici che riguardano situazioni mai incontrate prima, per i quali non esistono ancora precedenti giuridici”.

Ma curare non è sufficiente e non sempre è possibile farlo. Bisogna prevenire. *“Specialmente se si visita un Paese estero, bisogna verificare se serva un tampone e che tipo di test (antigenico o molecolare) sia da fare, ad esempio, prima di imbarcarsi su un volo o per varcare la frontiera, bisogna informarsi su quali sono le regole dello Stato in cui ci si reca, così come su quelle italiane al momento del ritorno: per questo può essere utile il sito del Ministero degli Esteri www.viaggiasesicuri.it. Quando si è in vacanza, infine, vanno seguite le normative previste nel luogo in cui si è, informandosi preventivamente sui comportamenti da tenere”, spiega Milena Favretto, consulente del Centro Europeo Consumatori. Consigli ai quali si aggiungono quelli della collega Barbara Klotzner: “Conviene scegliere tariffe che siano cancellabili fino al momento della partenza, così da non rischiare di doversi assumere le spese di un viaggio che non si effettua. È bene pagare la prenotazione con la carta di credito, potendo in questo modo, nel caso in cui si configurino alcune situazioni pregiudizievoli per il consumatore, fare richiesta di chargeback. Oppure, se ne si è in possesso, utilizzare i voucher che sono stati emessi nel 2020, la cui validità è stata di recente prorogata”.*

Hai una domanda o un reclamo inerente al tema vacanze e viaggi?

Il Centro Europeo Consumatori Italia ti aiuterà gratuitamente.

Contattaci telefonicamente al n.: 0471 980939 o via mail all'indirizzo info@euroconsumatori.org (Bolzano) oppure allo 06 44238090 o all'indirizzo info@ecc-netitalia.it (Roma).