



UNC
CONSUMATORI.IT

TURISMO: la classifica Unc dei reclami dell'estate 2016

20 Settembre 2016

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Vacanze rovinate, trasporti e autonoleggio, a chi la palma del settore più segnalato dai consumatori? Unc stila la tradizione classifica delle segnalazioni estive dei consumatori.

Roma 20 settembre 2016 - Boom di segnalazioni sulle case vacanza, si confermano disservizi con i cofanetti regalo e diminuiscono i reclami sull'autonoleggio: è questo in sintesi il quadro generale delle segnalazioni giunte allo **sportello Turismo** dell'Unione Nazionale Consumatori durante l'estate 2016.

“Da fine giugno fino al 15 settembre -spiega Massimiliano Dona, Segretario generale dell'Unc- abbiamo raccolto circa mille reclami nel settore turistico, che possiamo dividere in tre grandi categorie: vacanze rovinate, trasporti e autonoleggio”. A fare la parte da leone sono le vacanze rovinate, con quasi il 60 per cento di segnalazioni che riguardano pacchetti tutto compreso in cui non sono stati rispettati i vincoli contrattuali, sistemazione alberghiere insoddisfacenti e in alcuni casi vere e proprie truffe. Il 30% dei reclami, poi, confermando il trend dello scorso anno, riguarda i disagi con i trasporti (aerei su tutti); si registra, invece, una novità positiva per quanto riguarda le segnalazioni relative agli autonoleggi in calo rispetto allo scorso anno (9% rispetto al 14%).

“Non stupisce l'aumento di reclami relativi alle case vacanza -afferma Dona- sono sempre più numerose, infatti, le famiglie che per risparmiare preferiscono affittare una casa piuttosto che andare in albergo; il fatto di prenotare su grandi portali dove si acquista tutto online, può fare risparmiare, ma garantisce al consumatore meno tutele. Nella maggior parte dei casi si tratta fortunatamente di piccoli disservizi come appartamenti più piccoli di quanto pubblicizzato, senza aria condizionata, distanti dal mare o in cattive condizioni igieniche, ma riscontriamo purtroppo anche un 15% di chi affitta una casa, ma si ritrova con un pugno di mosche!

Per questo consigliamo sempre quando si prenota una casa vacanze online di non limitarsi alle immagini sul portale, ma di cercare sui siti di geolocalizzazione l'ubicazione precisa e di contattare telefonicamente il proprietario chiedendo più informazioni possibili. Ricordate, inoltre, di non pagare con bonifico ma preferite i pagamenti tracciati con carta di credito o paypal: in caso di problemi sarà più facile riavere indietro i vostri soldi. Vi

chiedono la ricarica di una prepagata? Fuggite a gambe levate, c'è puzza di bruciato!"

Il problema dei portali che confrontano più offerte si propone anche nel caso dell'autonoleggio: "la maggior parte delle segnalazioni sul *rent a car* giunte al nostro sportello -afferma l'avvocato Dona- sono di consumatori che hanno prenotato l'auto su uno di questi siti che riuniscono più compagnie e spesso hanno sedi estere: il problema è che in molti casi si tratta di broker che pubblicizzano 'costi civetta' che servono soltanto ad attrarre gli utenti. Spesso, dunque, si riscontrano problemi nel momento del ritiro dell'auto (perché non risulta la prenotazione ad esempio o perché la prenotazione è stata fatta con una prepagata e per il ritiro è necessaria la carta di credito). In generale, nell'autonoleggio, rispetto allo scorso anno assistiamo ad un ex equo dei reclami tra addebiti per 'presunti' danni e servizi extra che il consumatore non avrebbe acquistato.

Infine, una fetta consistente di segnalazioni riguarda con sempre più frequenza i cofanetti regalo: "continuiamo a ricevere reclami da parte di consumatori che avevano acquistato cofanetti di Regalone, ma dopo il fallimento della società non riescono ad usufruirne - aggiunge Massimiliano Dona- il 28 agosto 2016 sono scaduti i termini per trasmettere al curatore fallimentare l'istanza d'insinuazione al passivo fallimentare delle Aziende che commercializzavano i cofanetti J09 srl e Move Group srl in liquidazione. Oggi quindi al consumatore non resta che chiedere il rimborso (o la sostituzione) direttamente al rivenditore, appellandosi alla normativa sulla garanzia legale (sostenendo che il cofanetto presenta un difetto di conformità) e allegando la prova d'acquisto (purché non siano trascorsi 24 mesi dalla vendita)".

L'Unione Nazionale Consumatori si occupa con successo di reclami turistici da oltre trent'anni, quindi i nostri esperti sono in grado di fornire la migliore assistenza ai consumatori che ci segnalano disservizi e fregature di qualsiasi genere. In caso di problemi di turismo, viaggi e vacanze rovinate è possibile richiedere la nostra assistenza attraverso il **nostro sportello Turismo - Viaggi**.

Per saperne di più leggi **ESTATE 2016: la classifica dei disservizi**
Scarica la tabella con la classifica dei disservizi turistici