

Prendiamo atto dell'accordo che ASTOI ed Assotravel, unitamente ad alcune associazioni di consumatori, hanno ritenuto opportuno siglare indicando una "linea di condotta" per la gestione della crisi in Egitto.

Innanzitutto è bene precisare che in Italia non esiste alcun principio che preveda, per le c.d. AssoConsumo, la possibilità di rappresentare i consumatori, né – tantomeno – indicare "linee di condotta" concordate in spregio alla normativa vigente facendole pesare sul capo dei cittadini. Detto ciò, ci pare opportuno ricordare che l'articolo 92 del Codice del Consumo recita:

"Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio.

Quando il consumatore recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 90 e 91, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, 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."

Non è prevista la corresponsione di un "buono" da scontare su eventuali successive prenotazioni, né tantomeno sono previsti termini temporali per il suo utilizzo. E, aggiungiamo, non esistono possibilità di limitare i diritti dei consumatori costringendoli a subire l'obbligo di attendere per cancellare una partenza verso un paese che vive una sorta di guerra civile, e che vede quotidianamente incendi, disordini, caccia agli stranieri. **E morti.**

È opportuno che, almeno tra operatori del settore, ci si guardi attentamente "nelle palle degli occhi": se si vuol fare un discorso commerciale, è chiaramente comprensibile che pochi operatori siano in grado di rimborsare i pacchetti di viaggio cancellati, ma non possiamo per questo inventare norme inesistenti o, peggio, "linee di condotta" in violazione di precise norme di Legge.

Sappiamo tutti che oggi, come nei giorni scorsi, molti tour operator stanno consegnando i documenti di viaggio per le partenze della prossima settimana nonostante sappiano bene – a meno che non siano pazzi o irresponsabili – che l'Egitto è oggi un paese invendibile: ciò che sta avvenendo è sotto gli occhi di tutti e anche le località di vacanza quali ad esempio Sharm El Sheikh, vengono considerate a rischio di attentati terroristici dal Ministero degli Esteri. Nello stesso modo sappiamo che le "linee di condotta" oggi tracciate si sgretolerebbero davanti a qualsiasi Tribunale e qualsiasi Giudice.

Vogliamo veramente obbligare i viaggiatori ad attendere che un auspicato colpo di bacchetta magica faccia scomparire tutto ciò o vogliamo riconoscere loro il diritto di non recarsi in un paese che non è più rappresentativo di vacanza ma, bensì, di paura? Vogliamo veramente obbligarli a ricorrere ai Tribunali per veder riconosciute le loro ragioni in barba a qualsiasi tentativo di negargliele?

Tutti sanno che il nostro è un settore in crisi, ma comportandoci in questo modo daremo l'inequivocabile impressione che tutto il comparto turistico non sia solo in difficoltà ma anche popolato da furbi, truffatori e ricattatori. E dal momento che siamo sicuri che così non è, è necessario che i tour operator affrontino il problema attuale con buon senso, stringendo un patto con le agenzie di viaggio – che sono e rimangono le uniche interfacce tra loro e i clienti – e ponendosi di fronte al problema in maniera corretta, senza diktat o ultimatum.

E' ovvio che alle agenzie di viaggio spetterà il compito di orientare ragionevolmente il consumatore verso una soluzione che possa da un lato rispettare le sue esigenze e, dall'altro, cercare di tutelare il più possibile i tour operator senza tuttavia inventarsi nulla di illegittimo. Forse è giunto il momento, per i tour operator, di riscoprire la funzione delle agenzie di viaggio, tornando a considerarle più quali loro partner piuttosto che antagonisti o zavorre del mercato turistico. Un mercato che oggi vede nei tour operator un nervo completamente scoperto.

AUTOTUTELA

Associazione Italiana degli Agenti di Viaggio
Fulvio Avataneo