

Un libro ha passato al setaccio 1.500 sentenze degli ultimi 10 anni. Boom di transazioni

Turismo, il contenzioso non tira più

I giudici chiedono ai clienti la prova dell'inadempimento

DI ANDREA G. LOVELOCK

Dare per scontato che nei contenziosi turistici i giudici di pace o i tribunali diano ragione, a priori, al cliente-consumatore è un atteggiamento che si basa più su falsi luoghi comuni che su effettivi riscontri della giurisprudenza: lo sostiene l'avvocato **Barbara Monti**, consulente legale della Federviaggio, l'organismo di categoria della Confuturismo che rappresenta gli interessi delle imprese di viaggio e dei tour operator.

La Monti ha infatti analizzato le cause e le sentenze che hanno riguardato da un lato le imprese turistiche e dall'altro i viaggiatori, nell'ultimo decennio e redatto un libro di consultazione *I reclami dei viaggiatori-10 anni di giurisprudenza* edito da Fag, che contiene una rigorosa disamina della casistica italiana.

«Ho esaminato e scomposto oltre 1.500 sentenze emanate negli ultimi dieci anni in materia di contenziosi turistici», dice la Monti, «e ho potuto constatare che giudici e tribunali seguono una logica sequenziale e consequenziale a prescindere dai soggetti in causa e quindi non mostrano pregiudizi nei confronti degli erogatori di servizi, tour operator o imprese di viaggi, al contrario ho potuto constatare che si è consolidata la prassi di chiedere anche ai clienti-viaggiatori la prova dell'inadempimento».

«Avere a disposizione un sostanzioso volume di sentenze», prosegue il consulente legale di Federviaggio, «mi ha permesso anche di verificare la durata media delle cause, che purtroppo va dai due ai tre anni, e il costo dei contenziosi che, comprensivo delle spese legali, spesso risulta raddoppiato rispetto al costo effettivo del pacchetto o dei servizi turistici acquistati».

Da qui una delle principali deduzioni, utili alle imprese turistiche, che per tutti gli operatori coinvolti in contenziosi turistici, sarebbe sempre auspicabile procedere all'offerta della cosiddetta transazione preventiva, perché questo eviterebbe, nella stragrande maggioranza dei casi, disagi temporali ed economici sempre controproducenti.

Ma il valore di questo attento monitoraggio va oltre la specificazione dei tempi e delle modalità ormai consolidati nelle cause aventi per oggetto un disservizio turistico o un presunto disagio patito dal cliente-viaggiatore, come spiega lo stesso avvocato **Barbara Monti**

«Le imprese turistiche, ma anche i movimenti dei con-

sumatori e gli utenti stessi hanno a disposizione uno strumento di consultazione utilissimo soprattutto per i responsabili del cosiddetto *customer care*, oltretutto per gli stessi giudici in quanto oggi diventa urgente una

intenzionata a fare con la modifica della direttiva 314 che riguarda proprio i cosiddetti «package» emanata negli ormai lontani anni 90 quando internet era ancora un oggetto misterioso.

«Era dunque urgente dare

«tanto più se si considera che secondo una recentissima ricerca di Interactive è emerso che l'88% degli italiani che è andato in vacanza nel 2009 ha acquistato almeno un servizio tramite internet e che di questi ben il 90% è inten-

lenza legale, nel mondo dei viaggi, è tra i più conosciuti e sfruttati e le associazioni di categoria ne fanno un uso quotidiano con ottimi livelli di soddisfazione, tanto che da aprile la Federviaggio avvierà seminari di aggiornamento per le funzioni customer care su tutto il territorio nazionale».

«E mi piace questo modo di dare consulenza», conclude il consulente legale di Federviaggio, «perché tende a essere "risolutivo" e mi permette di operare collegamenti giuridici trasversali alle diverse categorie di imprese, che altrimenti sarebbero difficilmente individuabili. La sfida è individuare la posizione giuridica di ciascun tipo di operatore turistico e poi trovare il punto di contatto fra gli interessi specifici dei diversi soggetti appartenenti alla filiera».

Tutto questo, ovviamente in attesa di una sostanziale modifica della direttiva 314 dell'Unione europea in materia di pacchetti turistici e viaggi organizzati che tutti auspicano venga emanata nel più breve tempo possibile, declinandola adeguatamente ai tempi velocissimi con i quali si assiste allo sviluppo delle transazioni commerciali su internet.

© Riproduzione riservata



L'avvocato **Barbara Monti**, consulente legale di Federviaggio (sotto), ha passato al setaccio dieci anni di contenzioso in materia di turismo



zionato a ripetere l'acquisto anche quest'anno».

«Oggi il servizio di consu-

uniformità di trattamento della materia, sia quando si parla di pacchetti turistici prodotti dai tour operator ed intermediati dalle agenzie di viaggi fisiche, sia per i servizi acquistati online, come la stessa Unione europea è

un segnale tangibile di assistenza agli operatori e agenti di viaggi alla luce della rapidissima evoluzione che si è avuta nelle transazioni online ed in particolare in quelle dei viaggi e turismo», aggiunge l'avvocato Monti,

Note legali

**FEDERICA CAMBA
MAGARI OPPURENO
CD Warner Music**



Il nome di Federica Camba lo abbiamo incrociato spesso, perché autrice di brani scritti per nomi molto noti, come Gianni Morandi, Laura Pausini ed Alessandra Amoroso. Ora Federica ha deciso di scrivere anche per sé. Da qui l'esordio discografico con l'album *Magari Oppureno*, che prende il titolo dal singolo di lancio. Come spiega l'artista questo lavoro contiene canzoni realizzate su appunti scritti «su qualsiasi cosa si possa calcare dell'inchiostro... cassette piene di scontrini, pezzi di carta igienica, multe mai pagate, foto, pezzi di giornale, angoli di settimana enigmistica... tutti pieni delle mie parole, sono tutte "matasse" di me». La title-track parla di emozioni e sentimenti contrastanti fra due persone. Una relazione che finisce, ma senza sprangare la porta. Se non completamente autobiografiche, sono comunque canzoni che rispecchiano la visione di Federica Camba sulla vita. E sull'amore che la muove. La protagonista è una donna dal carattere forte e indipendente: pronta a rimettersi in gioco pur di non abdicare al suo ideale di libertà. Succede in *Mi viene così* e in *Tutta un'altra storia* dove la donna è stufo di sentirsi disegnata dagli occhi del partner. La canzone più autobiografica del disco è *Uno più uno fa mille*, un inno all'amore che esalta emozioni ed energie. L'album è raffinatamente acustico con atmosfere pop-rock cantautorali. Le sonorità intrecciano le diverse anime della cantautrice sarda in un disco metropolitano, ruvido, caldo, ironico e dolce. Un esordio lusinghiero per la cantautrice e la sua voce graffiata capace di spaziare dal molto basso al molto alto.

Si consiglia agli avvocati che vivono con ironia loro stessi e i clienti.

**GEGÈ TELESFORO
SO COOL
CD Groove Master / Egea**



Il suo nome è legato a numerosi programmi di «arboriana» memoria. Sebbene in tanti ricordano Gegè Telesforo come figlioccio artistico dello showman Renzo Arbore, ebbene ricordare che il nostro è anche un grande jazzista. Con *So Cool*, il suo nuovo album, l'artista mette avanti il suo amore per il groove e lo scat. *So Cool*, il brano che dà il titolo all'album, è un pezzo accattivante, godibile e trascinate, ma non per questo scontato. Ha un arrangiamento ben curato sia nella parte ritmica che in quella melodica, tra le quali spicca l'eccellente pianoforte di Alfonso Deidda a fare da ricordo tra le due. Si sentiva la mancanza di una hit così ben strutturata e originale. L'incipit di *Jam In The Night* è preso in prestito da una versione di Macariolita contenuta in *Vintage!* Ma non li dimostra di Renzo Arbore e gli Arborigeni. Il pezzo è uno strumentale sul quale Gegè Telesforo e i suoi musicisti si divertono ad improvvisare. Ma è in *The Groove Master Shuffle* che esplode la jazzità dell'ottima band e del suo condottiero. Un brano d'altri tempi, mascherato da standard, eppure così intriso di modernità. Eccellenti anche le ballad, così come molto carina è *Daddy's Riff*, scritto a quattro mani con Ben Sidran. *Hey Rookie* è un grande pezzo di jazz che è assolutamente vietato ascoltare seduti. Eccellenti gli a solo del sassofonista Max Ionata e del batterista Amedeo Ariano; tecnicamente ineccepibile Gegè Telesforo, che esalta la sua vocalità da «scater» cantando magnificamente una melodia ostinata e senza respiro insieme al sassofono. Si assapora la bossa, invece, in *Niña Despierta*.

Si consiglia agli avvocati dalla vocazione internazionale.

Antonio Ranalli