Mer 27 Ago, 2025

Problemi legati alle vacanze: gli strumenti di mediazione per la risoluzione delle controversie

Le tanto attese vacanze possono, talvolta, essere rovinate da imprevisti legati ai trasporti o a pacchetti turistici non conformi alle aspettative. In caso di ritardi e cancellazioni o di servizi insoddisfacenti, è importante sapere che **esistono strumenti di mediazione efficaci a disposizione della cittadinanza per risolvere queste controversie**, spesso evitando lunghi e costosi percorsi giudiziari.

Sono diversi gli strumenti per la risoluzione delle controversie alternativi alla via giudiziaria messi a disposizione anche dalla Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno: l'azienda speciale

Centro Studi e Servizi della CCIAA, interamente partecipata dall'ente, svolge, infatti, attività di mediazione ed è iscritta al Registro degli **Organismi di Mediazione** del Ministero della Giustizia, con competenza territoriale nelle province di Grosseto e Livorno.

Tra le varie casistiche per le quali è possibile ricorrere alla mediazione, rientrano anche le problematiche relative ai **trasporti** che sorgono durante i viaggi in treno, nave, autobus o aereo – come **overbooking, cancellazioni, ritardi o mancanza di assistenza** – risolvibili tramite la conciliazione. Questa procedura mira a trovare una soluzione non giurisdizionale tra gli operatori economici – che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto – e gli utenti. In virtù del protocollo di intesa con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), cui aderisce la Camera di Commercio Maremma e Tirreno, è possibile presentare all'Organismo di Mediazione del Centro Studi e Servizi un'istanza di conciliazione. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, quale condizione di procedibilità preliminare all'azione giudiziale, consente anche senza l'assistenza legale la risoluzione della lite in una tempistica massima di 30 giorni. L'utente può presentare l'istanza di conciliazione entro un anno dall'avvenuto reclamo e comunque nei successivi 30 giorni dalla richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico, qualora quest'ultimo sia considerato insoddisfacente o inevaso.

Quando invece la vacanza non si svolge secondo le aspettative, causando difficoltà, stress e disagio psicofisico, può invece essere esperito un tentativo di conciliazione per richiedere il risarcimento del danno per **vacanza rovinata, ai sensi dell'art. 47 del codice del turismo**. Per la normativa vigente solo chi ha acquistato, anche on line, un pacchetto turistico presso un'agenzia o un tour operator può richiedere il risarcimento del danno da vacanza rovinata. Chi, invece, ha acquistato in autonomia e separatamente viaggio, hotel e servizi non può avvalersi dell'articolo 47 del Codice del Turismo, ma può sempre presentare una richiesta di mediazione in caso di problematiche legate al viaggio. Il tentativo di mediazione è condizione di procedibilità all'azione giudiziale, solo se previsto in una specifica clausola inserita nel contratto sottoscritto.

Per attivare entrambe le procedure è necessario aver presentato preliminarmente un reclamo; non è necessaria, seppur raccomandabile, l'assistenza di un avvocato.

Maggiori informazioni

/risoluzione-delle-controversie-e-delle-crisi-finanziarie/organismo-di-mediazio…

Stampa in PDF

PDF

Ultima modifica

Gio 30 Ott, 2025

Condividi

Condividi Condividi

- Facebook Facebook
- X
- LinkedIn LinkedIn
- Whatsapp Whatsapp
- Telegram

Vedi azioni Vedi azioni

- Stampa Stampa
- Invia Invia

Quanto ti è stata utile questa pagina?

4

Average: 4 (1 vote)

A