



**Un progetto  
di promozione degli  
strumenti di tutela e  
prevenzione per  
accrescere la  
consapevolezza del  
consumatore sui  
propri diritti**

## Dove trovarci

U.DI.CON. REGIONALE LAZIO APS  
Roma, Via di Santa Croce in Gerusalemme, 63  
Tel: 06.77250783  
Email: [regionelazio@udicon.org](mailto:regionelazio@udicon.org)

Sora (FR), Via Regina Elena, 9  
Tel: 0776.833587  
Email: [provinciale.frosinone@udicon.org](mailto:provinciale.frosinone@udicon.org)

FE.DI.CON.S ETS  
Latina, Via degli Aurunci, 28  
Tel: 351.8273683  
Email: [info@fedicons.org](mailto:info@fedicons.org)

CONFCOSUMATORI LAZIO APS  
Roma, Via Spalato, 11  
Tel: 06.86326449  
Email: [confconsumatori.roma@gmail.com](mailto:confconsumatori.roma@gmail.com)

Rieti, Piazza Vittorio Emanuele II, 17  
Tel: 0746.762341  
Email: [info@confconsumatoririeti.it](mailto:info@confconsumatoririeti.it)

CITTADINANZATTIVA LAZIO APS  
Roma, Via Ariosto, 3  
Tel: 06.86797475  
Email: [pitroma.ca@gmail.com](mailto:pitroma.ca@gmail.com)

**CONSUMER  
CARE  2.0**

Tutela e diritti del cittadino consumatore



## Diritti dei consumatori in caso di vacanza rovinata



Il tuo viaggio non è andato come previsto?

Tra le situazioni più comuni rientrano:

- Sistemazioni diverse da quelle prenotate;
- Servizi assenti o di livello inferiore;
- Ritardi o cancellazioni di voli e mezzi di trasporto;
- Scarse condizioni igieniche;
- Informazioni poco chiare fornite prima della partenza.

In queste circostanze sono previsti diritti specifici per chi acquista pacchetti turistici, viaggi organizzati o singoli servizi come voli e strutture ricettive.

## Quali sono i diritti dei consumatori

In caso di vacanza rovinata, il consumatore ha diritto a:

- Rimborso totale o parziale del prezzo pagato, in base alla gravità del disservizio;
- Riduzione del prezzo se i servizi offerti sono inferiori a quelli acquistati;
- Risarcimento del danno (economico e, in alcuni casi, anche da stress o disagio subito);
- Assistenza immediata da parte dell'organizzatore o del venditore del pacchetto turistico.

La responsabilità non riguarda solo il singolo fornitore del servizio, ma può coinvolgere anche l'agenzia di viaggio o il tour operator. Le tutele si applicano sia alle vacanze acquistate in agenzia sia a quelle prenotate online.



## Come agire in caso di vacanza rovinata

Se durante o dopo la vacanza emergono disservizi:

- Segnala immediatamente il problema al fornitore del servizio, all'agenzia o all'organizzatore del viaggio, anche mentre il soggiorno è ancora in corso;
- Documenta tutto: conserva foto, video, ricevute, comunicazioni scritte, email, messaggi e documenti di viaggio;
- Invia un reclamo scritto entro i termini previsti, descrivendo in modo chiaro e dettagliato le criticità riscontrate;
- Rivolgiti a un'associazione dei consumatori per ricevere assistenza nella valutazione delle tutele applicabili e nelle richieste di rimborso o risarcimento.

**Conoscere queste tutele aiuta il consumatore ad agire in modo consapevole e a difendere i propri diritti**