

Controversie nel settore turistico: la conciliazione

Author : Marina

Date : 10 aprile 2012



Hai subito un danno durante la tua vacanza?

Difendi i tuoi diritti scegliendo la strada della conciliazione.

Durante il tuo viaggio hai subito un danno, che si tratti di danno alla persona o danno diverso, hai diritto di tutelarti e rivalerti nei confronti dell'organizzatore.

Puoi scegliere di ricorrere alla giustizia ordinaria, passando quindi per avvocati e tribunali oppure affidarti alle ADR (Alternative Dispute Resolution), le cosiddette risoluzioni alternative per le controversie quali ad esempio la negoziazione, la mediazione e la conciliazione.

In particolare vorrei introdurti quest'ultimo procedimento che ti permetterà di trovare una soddisfazione alle tue richieste in tempi brevi e con un minor esborso monetario rispetto agli strumenti di tutela classici.

Che cos'è la conciliazione?

La conciliazione è un metodo di risoluzione alternativa delle controversie, valida anche nel settore del turismo.

Permette di raggiungere un accordo tra le parti, avendo precedentemente avviato un dialogo paritario.

I costi di questo metodo sono bassi.

Esistono infatti delle tariffe fisse predeterminate in base al valore dell'oggetto della controversia.

Questo procedimento giunto al termine avrà la validità di un contratto transattivo, cioè un

contratto in cui le parti si fanno reciprocamente delle concessioni mettendo così la parola fine alla lite precedentemente insorta.

A chi mi devo rivolgere per avviare un processo di conciliazione?

Per prima cosa il turista deve essere informato dall'operatore turistico, al quale si è rivolto per il contratto di viaggio, dell'esistenza delle ADR in caso di problemi riscontrati nell'erogazione dei servizi acquistati.

Il danneggiato può rivolgersi allo sportello di conciliazione presente all'interno delle Camere di commercio, in autonomia o facendosi assistere da consulenti, legali o associazioni per la tutela dei consumatori.

Il ruolo di **conciliatore** è affidato ad un professionista, incaricato dalle stesse Camere di commercio, con doti di imparzialità, correttezza, efficacia ed equità.

Deve possedere inoltre una buona capacità persuasiva e di comunicazione per facilitare il dialogo tra le parti in lite.

Le parti, coadiuvate dal conciliatore, potranno raggiungere un accordo sulla controversia.

A questo punto il compito del conciliatore sarà quello di redigere un verbale che avrà forza contrattuale.

Come posso velocizzare il processo?

Il codice del consumo prevede che le Camere di commercio possano utilizzare delle procedure telematiche per la risoluzione delle controversie, consentendo un notevole risparmio di tempo e assicurando, anche attraverso l'uso di un computer, un processo di conciliazione corretto e proficuo.

E se la conciliazione non va a buon fine?

Se per vari motivi le parti non arrivano ad un accordo sereno attraverso la conciliazione, il danneggiato potrà comunque rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il risarcimento dei danni.

Per altre domande, non esitare a scrivermi qua sotto.