

16 febbraio 2022

Prenota albergo a Firenze... chiuso da due anni.... Come tutelarsi

di [Redazione](#)

La storia per fortuna ha temporaneamente un lieto fine, ma è tragica per significare lo stato comatoso in cui si trova il settore turismo (non per sua colpa) e che da parte del consumatore occorre alzare gli scudi per difendersi.

Albergo 4 stelle prenotato a Firenze in centro per il 14 febbraio tramite piattaforma online e confermato. Famiglia siciliana con figli arriva davanti al portone alle 19 e trova sbarrato. Un commerciante di zona fa sapere che è chiuso da due anni. Inutili i tentativi di far intervenire la piattaforma online per soluzione alternativa. Il nostro turista prenota per conto proprio altro albergo e paga ulteriormente... [ed ha deciso di rivalersi anche per danni.](#)

Un "disguido" che fa riflettere ed è occasione per capire come funzionano queste piattaforme e cosa fare perché episodi del genere non si ripetano.

Oltre, ovviamente a non fidarsi e mettersi in contatto con la struttura alberghiera che è stata confermata dalla piattaforma sì da aver ulteriore conferma, c'è un grosso problema che spesso viene sottovalutato: la sede legale della piattaforma.

Al di là della propaganda con prezzi accattivanti e vari spot che ci compaiono sui motori di ricerca per invitarci a prenotare, spesso si tratta di organizzazioni che hanno sede legale in Paesi al di fuori dell'Unione Europea (Svizzera, Usa, Canada, Paesi asiatici, etc), e questo significa che in caso di problemi tutto diventa più difficile. In questi casi, a fronte dell'assenza di un servizio di reclamo funzionante e non solo cuscinetto per respingere o non rispondere agli stessi reclami (purtroppo spesso è così), è bene accertarsi prima di dove è la sede legale con cui interloquire per avere eventualmente giustizia. Una sede legale in Italia e Ue significa potersi avvalere della giustizia italiana e comunitaria con normali risultati di domanda/risposta... quanto è extracomunitaria, invece, ci si affida alla disponibilità della piattaforma a non "nascondersi" di fronte alle proprie responsabilità, che adire un'azione legale in Usa o in Svizzera è costoso, complicato, lungo e di difficile soluzione.

Quindi, al di là di "disguidi" come il nostro, **il consiglio è di usare i servizi solo di piattaforme all'interno dell'Ue.** Se si valuta che il servizio di una piattaforma con altre sedi legali è particolarmente interessante... è bene sapere a cosa si va incontro.

Infine ricordiamo che le piattaforme più organizzate, oltre alla sede legale in un Paese extra-Ue hanno talvolta anche una sede legale all'interno dell'Ue o in Italia. Informazioni che si possono ricavare verificando sui loro web alle voci "chi siamo" e/o "privacy".

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

[La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile](#)

[DONA ORA](#)