

CASI PREVISTI DAL DECRETO LEGGE N. 9/2020

Ecco cosa prevede l'art. 28 in materia di rimborso dei titoli di viaggio e di pacchetti turistici. Per prima cosa si stabilisce che ricorre il caso di impossibilità sopravvenuta della prestazione previsto dall'art. 1463 del Codice civile nel caso di contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo nelle acque interne o terrestre stipulati:

- a) dai soggetti nei confronti dei quali è stata disposta la quarantena ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva da parte dell'autorità sanitaria competente, con riguardo ai contratti di trasporto da eseguirsi in questo periodo;
- b) dai soggetti residenti, domiciliati o destinatari di un provvedimento di divieto di allontanamento nelle aree interessate dal contagio, ossia nelle zone rosse, con riguardo ai contratti di trasporto da eseguirsi durante questo periodo di divieto;
- c) dai soggetti risultati positivi al virus Covid-19 per i quali è disposta la quarantena con sorveglianza attiva ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva, con riguardo ai contratti di trasporto da eseguirsi in questo periodo di permanenza, quarantena o ricovero;
- d) dai soggetti che hanno programmato soggiorni o viaggi con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio, ossia nelle zone rosse, con riguardo ai contratti di trasporto da eseguirsi in questo periodo;
- e) dai soggetti che hanno programmato la partecipazione a concorsi pubblici o procedure di selezione pubblica, a manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura, a eventi e a ogni forma di riunione in luogo pubblico o privato, anche di carattere culturale, ludico, sportivo e religioso, anche se svolti in luoghi chiusi aperti al pubblico, annullati, sospesi o rinviati dalle autorità competenti, con riguardo ai contratti di trasporto da eseguirsi nel periodo di efficacia dei predetti provvedimenti;
- f) dai soggetti intestatari di titolo di viaggio, acquistati in Italia, avente come destinazione Stati esteri, dove sia impedito o vietato lo sbarco, l'approdo o l'arrivo in ragione della situazione emergenziale epidemiologica da Covid-19.

Tutti questi soggetti, se vogliono avere il rimborso del biglietto, devono comunicare al vettore, entro 30 giorni, che rientrano in una delle situazioni sopra riportate, allegando il titolo di viaggio o, nel caso delle lettera e), ossia manifestazioni, la documentazione attestante la programmata partecipazione alla manifestazione, quindi, ad esempio, il biglietto d'ingresso. Tale comunicazione va effettuata entro trenta giorni, che decorrono:

- per i casi dalla lettera a) alla d), dalla cessazione delle situazioni descritte;
- per il caso della lettera e), ossia concorsi e manifestazioni, i 30 giorni scattano dall'annullamento, sospensione o rinvio del corso o del concorso o della manifestazione;
- per il caso della lettera f), ossia per i titolo di viaggio, dalla data prevista per la partenza.

L'Unione nazionale consumatori suggerisce ai consumatori, anche se hanno già presentato al vettore la richiesta di rimborso, di ripresentarla, così da fare riferimento al decreto n. 9 del 2 marzo 2020 e specificare in quale situazione, dalla a alla f, rientrano. Altrimenti il vettore potrebbe accampare scuse per non rimborsarli. Il vettore, entro quindici giorni da questa comunicazione del

consumatore, procede al rimborso del corrispettivo versato per il titolo di viaggio ovvero all'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.

PACCHETTI TURISTICI

I consumatori che hanno acquistato un pacchetto turistico, sempre con riferimento a quelli che rientrano nei casi di cui alle lettere da a) ad f), possono esercitare, ai sensi dell'articolo 41 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, ossia del Codice del turismo, il diritto di recesso dai contratti di pacchetto turistico da eseguirsi nei periodi di ricovero, di quarantena con sorveglianza attiva, di permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva ovvero di durata dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 nelle aree interessate dal contagio come individuate dai decreti adottati dal presidente del Consiglio dei ministri, ossia le zone rosse.

In caso di recesso, l'organizzatore può:

- 1) offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore;
- 2) procedere al rimborso entro 14 giorni dal recesso;
- 3) emettere un voucher, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, di importo pari al rimborso spettante.

CASI NON PREVISTI DAL DECRETO LEGGE N. 9/2020

Il legislatore non dice cosa accade per chi non rientra nei casi contemplati dal decreto n. 9/2020 e, a giudicare dai reclami già pervenuti all'Unione nazionale consumatori, sottolinea l'associazione, si devono prevedere enormi contenziosi, ad esempio con i tour operator e le compagnie aeree. Laddove non si rientri nei casi elencati dal decreto (ad esempio per chi si deve recare in una località a ridosso della zona rossa), secondo l'Unione nazionale consumatori non possono che valere le regole di sempre, quindi il Codice civile, il Codice del turismo e il Regolamento (CE) n. 261/2004 in materia di voli.

PACCHETTI TURISTICI:

1) Per chi deve andare nelle immediate vicinanze delle zone rosse, vale l'art. 41 comma 4 del Codice del turismo e il turista ha diritto, prima dell'inizio del pacchetto, di recedere dal contratto e al rimborso integrale dei pagamenti effettuati. Chi deve andare a Codogno, nella zona rossa, quindi, ha meno diritti di chi deve andare a Lodi. Infatti, per chi va nella zona rossa vale il decreto, che deroga al Codice del turismo, prevedendo che il tour operator, invece di rimborsare il cliente, possa offrire un pacchetto sostitutivo o emettere un voucher da utilizzare entro un anno, mentre per chi va a Lodi, ossia nelle vicinanze della zona rossa, vale l'art. 41 comma 4 del Codice del turismo, quindi scatta il diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, entro quattordici giorni dal recesso.

2) Se il luogo di destinazione non è nella zona rossa o nelle sue immediate vicinanze, ma il tour operator, prima della partenza, è stato costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici, allora il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. Se le modifiche del contratto comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo, oppure può accettare un pacchetto sostitutivo, o, infine, recedere senza spese. Lo prevede l'art. 40 del Codice del turismo. Insomma, se si aveva un pacchetto per visitare un città, ma i musei sono tutti chiusi, si può andare lo stesso, ma si ha diritto a un'adeguata riduzione del

prezzo. Oppure si può optare per il recesso e l'organizzatore deve rimborsare entro quattordici giorni.

VIAGGI AEREI

Anche in questo caso, come per i pacchetti turistici, si verifica una disparità tra chi ha il volo cancellato perché doveva andare in Stati esteri dove è impedito o vietato lo sbarco, in ragione della situazione emergenziale epidemiologica da Covid-19, e gli altri, più tutelati. Nel primo caso, vale il decreto e il vettore ha quindici giorni dalla richiesta del consumatore per rimborsare ovvero emettere un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione. La scelta è della compagnia aerea. Per i voli aerei non contemplati dal decreto, invece, si applica il Regolamento (CE) n. 261/2004 dell'11 febbraio 2004, se l'aeroporto di partenza è in un paese membro dell'Ue (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) o se l'aeroporto di arrivo è in un paese dell'Ue (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) qualora il vettore aereo sia comunitario. In caso di cancellazione del volo da parte della compagnia, quindi, il passeggero ha diritto ai rimborsi o alla riprotezione.

Il rimborso, però, deve avvenire entro 7 giorni (non 15 come previsto nel decreto) ed è il passeggero a scegliere tra rimborso o la riprotezione, ossia l'imbarco su di un volo alternativo per la destinazione finale non appena possibile o a una data successiva a lui più conveniente, a seconda della disponibilità di posti. Non si ha diritto, invece, alla compensazione pecuniaria, essendo la cancellazione del volo causata da circostanze eccezionali.

ALBERGHI

Chi aveva prenotato un albergo per assistere a un evento annullato a seguito dell'emergenza coronavirus (il Dpcm 4 marzo sospende fino al 3 aprile le manifestazioni, gli eventi e gli spettacoli di qualsiasi natura), oppure non può più viaggiare, essendo in quarantena, ha diritto alla restituzione della caparra. L'albergatore non può trattenere la caparra, non essendo il consumatore inadempiente.