

**I DIRITTI DEI CONSUMATORI IN CASO
DI VIAGGIO ANNULLATO A CAUSA
DELL'EMERGENZA COVID-19.**

La normativa attualmente vigente

LEXAT

TAX & LEGAL ADVISORY

I diritti dei consumatori in caso di viaggio annullato a causa dell'emergenza Covid-19.

La normativa attualmente vigente.

Aggiornamento al 11 maggio 2020

Tra i tanti disagi causati dalle limitazioni imposte in tema di contenimento del contagio da Covid-19, rientra anche quello relativo al rimborso dei viaggi annullati a fronte del divieto di effettuare spostamenti sul territorio nazionale ed internazionale.

È indubbio che l'impossibilità di effettuare il viaggio per le motivazioni sopra indicate rientri nel novero della **impossibilità sopravvenuta**, prevista e disciplinata dall'art. 1463 c.c., in forza del quale le parti possono invocare la risoluzione del contratto e pretendere la restituzione delle somme versate, ex art. 2033 e ss. c.c.

L'art. 1463 c.c., infatti, dispone che *“nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione, e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito”*. La normativa codicistica, pertanto, applicata al caso di specie, dispone che i viaggiatori, che pur avendo pagato un viaggio non lo possano effettuare, abbiano diritto alla restituzione della somma già versata.

Come noto, tuttavia, il settore turistico è espressamente disciplinato dal **D. Lgs. n. 79/2011 (Codice del Turismo)**, il quale all'art. 41, che ha recepito **la direttiva 2008/122/CE**, prevede che: *“in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati*

per il pacchetto, ma non ha diritto a un'indennizzo supplementare”.

Infine, anche in sede comunitaria la **direttiva CE 2015/2302**, all'art. 12 ha ribadito il diritto dei viaggiatori alla restituzione dell'importo versato per un viaggio che non si sia effettuato. Tuttavia, le recenti misure adottate in tema di gestione dell'emergenza epidemiologica hanno disciplinato la materia dell'impossibilità sopravvenuta di effettuazione del viaggio in deroga alla disciplina di cui sopra.

Dapprima l'**art. 28, co. 5 del D.L. n. 9/2020** (entrato in vigore in data 02.03.2020) ha previsto che *“i soggetti di cui al comma 1 possono esercitare, ai sensi dell'articolo 41 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, 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 ai sensi dell'articolo del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, può procedere al rimborso nei termini previsti dai commi 4 e 6 dell'articolo 41 del citato decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, oppure può emettere un voucher, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, di importo pari al rimborso spettante”*.

Successivamente, il **D.L. n. 18/2020 (Decreto Cura Italia)**, all'art. 88, ha ulteriormente modificato la disciplina dei titoli di viaggio, riconoscendo il diritto di recesso in capo ai soggetti acquirenti, i quali *“presentano, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, apposita istanza di rimborso al venditore, allegando il relativo titolo di acquisto. Il venditore, entro trenta giorni*

dalla presentazione dell'istanza di cui al primo periodo, provvede all'emissione di un voucher di pari importo al titolo di acquisto, da utilizzare entro un anno dall'emissione". Tale disposizione disciplina il solo caso di recesso esercitato dall'acquirente del titolo di viaggio, disponendo in tal caso il solo rimborso mediante voucher, nulla prevedendo in caso di annullamento del viaggio da parte del vettore/venditore/organizzatore, tanto da poter presumere che in quest'ultimo caso il cliente potesse rifiutare il voucher e pretendere la restituzione delle somme versate, come previsto dalla normativa ordinaria (Codice del Turismo).

Tuttavia, in sede di conversione del D.L. n. 18/2020 (convertito in **legge n. 27/2020**, pubblicata in G.U. il 29.04.20), la materia è stata ulteriormente disciplinata mediante l'introduzione **dell'art. 88 bis ("Rimborso di titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici")**. Il predetto articolo prevede, tra l'altro, che:

1. "ai sensi dell'articolo 1463 del codice civile, ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, ai contratti di soggiorno e ai contratti di pacchetto turistico stipulati" nei casi elencati e relativi all'impossibilità di effettuare spostamenti in forza delle disposizioni nazionali ed internazionali di contenimento del Covid-19;
2. il diritto di recesso nei casi indicati può essere esercitato dall'acquirente del titolo di viaggio o del pacchetto turistico (co. 1 e 6), ma anche dal vettore (co. 4) e dall'organizzatore del pacchetto turistico (co.7) secondo le modalità ivi indicate;
3. in tutti i casi di recesso dal contratto di viaggio, l'acquirente del titolo ha diritto di ricevere, alternativamente: un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore o inferiore con restituzione della differenza di prezzo; il rimborso di quanto versato; un voucher, (rilasciato anche per il tramite dell'agenzia) da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, di importo pari al rimborso spettante;

4. le disposizioni elencate trovano applicazione "anche nei casi in cui il titolo di viaggio o il soggiorno o il pacchetto turistico siano stati acquistati o prenotati per il tramite di un'agenzia di viaggio o di un portale di prenotazione, anche in deroga alle condizioni pattuite" (co. 10);

5. "**l'emissione dei voucher previsti dal presente articolo assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario**" (co. 12);

6. i precedenti commi "costituiscono norme di applicazione necessaria ai sensi dell'articolo 17 della legge 31 maggio 1995, n. 218, e dell'articolo 9 del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008" (co. 13), ribadendone la prevalenza anche a livello internazionale.

Alla luce di quanto sinora rappresentato, pertanto, le recenti norme volte al contenimento del contagio da Covid-19, sebbene in palese contrasto con la disciplina nazionale e comunitaria (tanto da aver fatto insorgere le associazioni a tutela dei consumatori), prevedono espressamente che i proprietari di un titolo di viaggio che non possano usufruirne a causa dei provvedimenti restrittivi introdotti dalle autorità, hanno il diritto di recedere dal contratto senza l'applicazione di alcuna penale e di ricevere il rimborso di quanto versato. La modalità di rimborso, tuttavia, è demandata alla sola volontà degli operatori turistici, senza possibilità di contestazione da parte dei proprietari del titolo di viaggio.

Di conseguenza, i possessori di un titolo di viaggio che non sia possibile effettuare a causa delle restrizioni governative ed internazionali, pur avendo diritto all'integrale restituzione della somma versata, non hanno ad oggi la facoltà di contestare la modalità di rimborso scelta.

In particolare, **non possono rifiutare l'erogazione di un voucher di importo pari alle somme corrisposte per il viaggio annullato**, sebbene tale disposizione sia in contrasto con le norme nazionali ed europee vigenti.

CONTATTI



Maurizio Orlando
Partner
m.orlando@lexatadvisory.com



Cristina Cuna
Associate
c.cuna@lexatadvisory.com

La presente pubblicazione ha mero carattere informativo e generale rispetto all'argomento trattato, non potendosi assolutamente considerare quale parere legale e/ o quale disamina esaustiva di ogni aspetto relativo alla materia oggetto del presente documento.