



UNC
CONSUMATORI.IT

CORONAVIRUS: come disdire viaggi, scuole e palestre?

18 Marzo 2020



Ecco il **vademecum sui diritti del consumatore** con un primo elenco delle **“spese rimborsabili”** dopo il varo degli ultimi decreti del Governo che hanno esteso a tutta Italia i provvedimenti che prima valevano solo per le zone rosse. In pratica attualmente sono **“vietati” per legge** gli spostamenti, le vacanze, tutte le manifestazioni sportive, ogni tipo di evento, la frequentazione di palestre, corsi, scuole, università. A ciò si aggiunga che sono stati chiusi gl’impianti nei comprensori sciistici ed anche musei, bar, ristoranti e la maggior parte dei negozi, garantendo solo i servizi essenziali come alimentari, farmacie, distributori di carburante, edicole, ottici, ferramenta, banche, poste, assicurazioni e trasporti, idraulici, elettricisti.

Questi provvedimenti, pur doverosi per la salute pubblica, hanno generato, però, numerosi contenziosi tra consumatori e fornitori di servizi: i più frequenti riguardano senz’altro tutti coloro che devono disdire dei **viaggi** (aerei, ferroviari o marittimi) oppure soggiorni presso strutture alberghiere o interi pacchetti turistici. Su alcune di queste situazioni, come vedremo più avanti, le regole per i rimborsi sono stabilite dagli stessi Decreti pubblicati in questi giorni dal Governo, mentre per altre fattispecie dobbiamo far riferimento alle regole generali contenute nel **Codice Civile** e nel **Codice del Consumo**.

In generale, infatti, i consumatori, non potendo usufruire di un determinato servizio, ci chiedono come comportarsi nei confronti dei fornitori con i quali hanno sottoscritto contratti per abbonamenti o corsi. Qui la disciplina è data dal Codice civile che, in materia di obbligazioni, prevede la fattispecie dell'“impossibilità sopravvenuta” della prestazione (**art. 1463** cc: *“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”*).

Insomma, in linea generale, chi paga per avere un servizio che poi, non per colpa sua, non viene effettuato, ha diritto di essere rimborsato (neppure il fornitore, ovviamente, è responsabile, ma altrimenti si gioverebbe di un arricchimento ingiustificato). E' bene ricordare, però, che nell'attuale situazione di emergenza, al rimborso non si aggiunge il diritto del consumatore a ricevere indennizzi o risarcimenti del danno, proprio per il fatto che la mancata prestazione non dipende da una colpa di chi doveva eseguirla: insomma, si alla restituzione di quanto versato dal consumatore; no al risarcimento di ulteriori danni.

SCARICA LA NUOVA AUTOCERTIFICAZIONE PER GLI SPOSTAMENTI URGENTI-CORONAVIRUS

Vediamo quindi nel **dettaglio i rimborsi** previsti per le diverse tipologie di servizio.

VIAGGI FINO AL 13 APRILE 2020

In caso di **trasferimenti aerei, ferroviari o marittimi** il legislatore dell'emergenza è intervenuto con alcuni provvedimenti (dl 2 marzo 2020, n. 9) precisando che i divieti dell'Autorità integrano il caso di “impossibilità sopravvenuta” con la conseguenza che sussiste il diritto del viaggiatore di vedersi rimborsato l'intero costo del viaggio (se questo deve svolgersi entro il 3 aprile 2020).

I consumatori interessati devono richiedere il **rimborso entro 30 giorni** dalla data prevista per la partenza, allegando la documentazione richiesta (ad esempio il titolo di viaggio). Sugeriamo, quindi, ai viaggiatori, anche se hanno già presentato al vettore una richiesta di rimborso, di ripresentarla, così da fare riferimento al decreto del 2 Marzo 2020 e specificare in quale situazione rientrano. Il vettore, entro quindici giorni dalla richiesta, 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.

VIAGGI SUCCESSIVI AL 13 APRILE 2020

Per i trasferimenti in aereo previsti per date successive al 13 aprile 2020 si applica la disciplina generale, cioè il **Regolamento (CE) n. 261/2004** e quindi, in caso di cancellazione del volo da parte della compagnia, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto o alla riprotezione. Il rimborso deve avvenire entro 7 giorni (non 15 come previsto nel decreto) ed è il passeggero a scegliere tra rimborso o imbarco su di un volo alternativo per la destinazione finale in data successiva a lui più conveniente (a seconda della disponibilità di posti). Quanto all'ulteriore compensazione pecuniaria, bisognerà valutare se la cancellazione del volo sia determinata da circostanze eccezionali o da semplici strategie commerciali dell'operatore.

Qualora, invece il volo sia confermato, bisognerà comprendere in quale situazione ci troveremo alla data prevista per la partenza per determinare il diritto del consumatore a

recedere dal contratto: in simili casi, infatti (ad esempio viaggi estivi), pur comprendendo l'ansia di chi attualmente è preoccupato per gli sviluppi dell'emergenza, dobbiamo invitare i consumatori alla calma anche perché attualmente la normativa non consente di disdire questo tipo di viaggi.

VIAGGI CONSENTITI

Per chi può ancora viaggiare e deve prendere un aereo per comprovate esigenze lavorative, situazioni di necessità, motivi di salute, oppure rientro presso il proprio domicilio, abitazione o residenza, se è la compagnia a cancellare il volo pur in assenza di specifici divieti sanitari, allora scatta il Regolamento (CE) n. 261/2004 e il passeggero ha diritto, a sua scelta, al **rimborso entro 7 giorni** o alla riprotezione su un volo successivo. Anche in questo caso, per valutare se sono dovuti anche gli indennizzi pecuniari previsti dalle norme europee, bisognerà valutare se la cancellazione del volo sia determinata da circostanze eccezionali o da semplici strategie commerciali dell'operatore.

PACCHETTI TUTTO-COMPRESO

Secondo il dl 2 marzo 2020 n.9 (art. 28, 5 comma) per i pacchetti turistici "tutto compreso", fino al 13 aprile 2020, permanendo il divieto degli spostamenti decisi dal Governo, si applica l'art. 41 del Codice del Turismo che dà al consumatore la possibilità di recedere dal contratto: l'organizzatore può offrire al viaggiatore un **pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore** oppure può procedere al rimborso (nei termini previsti dai commi 4 e 6 dell'articolo 41 del Codice), ma può anche emettere un *voucher* da utilizzare entro un anno dalla sua emissione.

Anche per questo genere di vacanze, se previste per i prossimi mesi (ad esempio viaggi estivi), pur comprendendo l'ansia di chi attualmente è preoccupato per gli sviluppi dell'emergenza, dobbiamo invitare i consumatori alla calma, anche per il fatto che attualmente la normativa non consente di disdire pacchetti programmati troppo in là nel tempo.

ALBERGHI

Per espressa previsione del decreto cura-Italia (art. 88), le disposizioni di cui all'articolo 28 del dl 2 marzo 2020, n. 9 si applicano anche ai contratti di soggiorno da svolgere entro il 13 aprile 2020. Ne consegue che chi aveva prenotato un albergo, ha diritto alla restituzione delle somme versate: insomma, l'albergatore non può trattenere l'anticipo o la caparra, non essendo il consumatore inadempiente. Anche chi aveva prenotato un hotel per lavoro, se non ritiene che sussistano comprovate esigenze per viaggiare, ha diritto alla restituzione di quanto versato.

Come per i pacchetti turistici, ricordiamo che per i soggiorni prenotati oltre il 13 aprile 2020 (ad esempio vacanze estive), la normativa non consente attualmente di disdire questo tipo di viaggi.

VIAGGI SCOLASTICI E D'ISTRUZIONE

I provvedimenti del Governo hanno sospeso fino al 13 aprile 2020 anche i viaggi d'istruzione, le iniziative di scambio o gemellaggio, le visite guidate e le uscite didattiche comunque denominate, programmate dalle **istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado**.

In questo caso, quindi, si può ancora considerare applicabile il dl 2 marzo 2020, n. 9 che, per i casi di sospensione dei viaggi ed iniziative d'istruzione organizzati dalle scuole, sia sul territorio nazionale sia all'estero, nel riconoscere il diritto di recesso dei viaggiatori, ha precisato che il rimborso può essere effettuato anche mediante l'emissione di un **voucher** di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione. I consumatori interessati devono comunicare richiedendo entro 30 giorni dalla data prevista per la partenza, allegando la documentazione richiesta (ad esempio il titolo di viaggio). Il fornitore, entro quindici giorni, 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.

NIDO, ASILO, MENSE SCOLASTICHE

Essendo sospesi i servizi educativi per l'infanzia e le attività didattiche (frontali) nelle scuole di ogni ordine e grado, il consumatore potrebbe aver diritto di interrompere i pagamenti (e anche di chiedere la **restituzione delle somme versate**, limitatamente al periodo in cui non ha usufruito del servizio) a condizione che l'Istituto non stia fornendo una "vera" **didattica a distanza**, nel qual caso si avrebbe comunque diritto ad una rimodulazione degli importi. Discorso diverso, invece, per il **servizio mensa** e per le **attività scolastiche integrative**, per le quali si consiglia di formalizzare una richiesta di rimborso. Questa regola prevale su eventuali clausole contrattuali, ivi comprese quelle che dovrebbero stabilire decadenze o interessi di mora. Se si è stipulato un **contratto di finanziamento**, il consiglio è di richiedere una sospensione, comunicando alla finanziaria per iscritto l'impossibilità di frequentare.

Qualora la scuola dovesse proporre l'attivazione di **corsi a distanza** e il consumatore non si ritenesse soddisfatto dalla didattica fornita (o non fosse in grado di fruirne da un punto di vista tecnologico o di connessione), si dovrà contestare tempestivamente eventuali difformità; nei casi più gravi è bene comunicare per iscritto il proprio "rifiuto" per i servizi a distanza.

CORSI VARI: LINGUA, MUSICA, CUCINA, ETC.

E' sospesa su tutto il territorio nazionale la circolazione delle persone e gli assembramenti e non è quindi consentito frequentare alcun genere di corso (lingua straniera, musica, cucina, scuola guida, etc.): ne deriva che il consumatore ha diritto di interrompere i pagamenti e, se avesse versato degli anticipi, può anche chiedere la restituzione delle somme versate limitatamente al periodo in cui non può fruire del servizio. Questa regola prevale su eventuali clausole contrattuali, ivi comprese quelle che dovrebbero stabilire decadenze o interessi di mora.

Se si è stipulato un **contratto di finanziamento** si può interrompere il versamento delle rate comunicando alla finanziaria per iscritto l'impossibilità di frequentare.

Qualora la scuola dovesse proporre l'attivazione di corsi a distanza, si può ritenere che il consumatore resti libero di accettare o meno la nuova offerta di servizi didattici, valutando la sua possibilità/interesse di usufruire di corsi online (in caso contrario, è bene comunicare per iscritto l'eventuale rifiuto di servizi a distanza).

UNIVERSITA'

Qualora l'Università sia in grado di sostituire i corsi frontali con iniziative a distanza, in questo caso (a differenza di altri corsi privati) il decreto cura-Italia (art. 101, 5 comma) ha

espressamente stabilito che le attività formative svolte a distanza sono valide ai fini del computo dei **crediti formativi universitari**, previa attività di verifica dell'apprendimento nonché ai fini dell'attestazione della frequenza obbligatoria. Dunque, se l'ente universitario fornisce servizi adeguati, il consumatore non può opporsi alla prosecuzione del contratto e quindi ai relativi oneri.

PALESTRE, PISCINE, CENTRI RICREATIVI E CULTURALI

Sono sospese le attività di palestre, centri sportivi, piscine, centri natatori, centri benessere, terme (fatta eccezione per l'erogazione delle prestazioni rientranti nei livelli essenziali di assistenza), centri culturali, centri sociali, centri ricreativi, scuole di ballo. Conseguentemente, il consumatore ha diritto al **rimborso della quota** parte di abbonamento del quale non può usufruire (o del singolo titolo di ingresso).

Tuttavia bisogna distinguere: se il contratto prevede un numero prestabilito di ingressi senza scadenze temporali, allora è ragionevole ritenere che l'utente possa usare il suo diritto di accesso quando sarà finita l'emergenza; se invece l'abbonamento è mensile o annuale, con ingresso libero, si dovrebbe avere diritto alla restituzione della quota parte dell'abbonamento non utilizzabile durante l'emergenza.

Osserviamo che in questi giorni alcuni operatori stanno proponendo ai consumatori di **"congelare" gli abbonamenti** per poi riprenderli a emergenza finita, ma questa è un'opzione che il consumatore è libero di accettare o meno, visto che non è detto che abbia interesse a prolungare la frequentazione (anche per il rischio della chiusura definitiva del centro).

Se si è stipulato un contratto di **finanziamento per la palestra** o la piscina si può interrompere il versamento delle rate comunicando alla finanziaria per iscritto l'impossibilità di frequentare.

SCI

Sono chiusi gli impianti nei comprensori sciistici. Quindi chi aveva acquistato un **abbonamento stagionale o skipass** per la stagione invernale (o per più giorni), ha diritto alla restituzione della quota parte dell'abbonamento non più utilizzabile (anche se le condizioni contrattuali lo escludono, perché in questo caso sarebbero vessatorie).

CONCERTI, SPETTACOLI TEATRALI, EVENTI VARI

Sono sospese in tutta Italia le manifestazioni organizzate e gli eventi in ogni luogo, sia pubblico sia privato, ivi compresi quelli di carattere culturale, ludico, sportivo, religioso e fieristico, quali, a titolo d'esempio, grandi **eventi, cinema, teatri**. In questi casi, per espressa previsione del decreto cura-Italia (art. 88, 2 comma), ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta in relazione ai contratti di acquisto di titoli di accesso per spettacoli di qualsiasi natura, ivi inclusi quelli cinematografici e teatrali, e di **biglietti di ingresso ai musei** e agli altri luoghi della cultura. I consumatori hanno quindi diritto al rimborso presentando, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del decreto, apposita istanza di rimborso al venditore, allegando il relativo titolo di acquisto. Il venditore, entro trenta giorni dalla presentazione della istanza, provvede all'emissione di un *voucher* di pari importo al titolo di acquisto, da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Anche queste disposizioni si applicano fino alla data di efficacia delle misure previste dal decreto del Presidente del Consiglio 8 marzo 2020, quindi fino al 3 aprile.

PARTITE DI CALCIO

Sono sospesi gli eventi e le **competizioni sportive** di ogni ordine e disciplina, in luoghi pubblici o privati. In questi casi, si applicano le regole dell'impossibilità sopravvenuta per cui il consumatore, in linea teorica, avrebbe diritto non solo al rimborso (da parte del vettore) dei costi di trasferta di aereo o treno, ma anche (da parte della società sportiva) al rimborso del prezzo del biglietto o, in caso di abbonamento, alla quota parte del servizio non usufruito (anche se le condizioni contrattuali lo escludono, perché in questo caso sarebbero vessatorie).

Tuttavia, considerata l'incertezza circa la ripresa delle competizioni sportive, si consiglia di attendere per verificare la possibilità di riutilizzare in futuro il titolo di **accesso allo stadio**.

ABBONAMENTO TRASPORTI PUBBLICI (BUS, TRENO)

E' sospesa su tutto il territorio nazionale la circolazione delle persone, dunque, per i trasporti bisogna distinguere se il servizio è rimasto attivo oppure no, perché ovviamente nel primo caso, il consumatore ha diritto al rimborso della quota parte di abbonamento non usufruita (per impossibilità sopravvenuta). Nel caso di servizi ancora attivi, invece, in linea teorica questi potrebbero essere utilizzati dall'abbonato per gli spostamenti consentiti (motivi di lavoro, salute o necessità), quindi per i consumatori che non intendono giovarsene è consigliabile di recedere per iscritto e sospendere i pagamenti (ad esempio, l'abbonamento era stipulato per spostamenti di lavoro e il consumatore è stato messo in **smart-working**).

AFFITTO

Bisogna distinguere tra locazioni commerciali (negozi, botteghe, etc.) e quelle ad uso abitativo. Per le prime, secondo quanto previsto dal decreto cura-Italia (art. 65) al fine di contenere gli effetti negativi derivanti dalle misure di prevenzione e contenimento connesse all'emergenza, ai soggetti esercenti attività d'impresa è riconosciuto un credito d'imposta nella misura del 60 per cento dell'ammontare del **canone di locazione**, relativo al mese di marzo 2020, di immobili rientranti nella categoria catastale C/1.

Per gli altri contratti di locazione ad uso personale è più difficile giustificare l'interruzione dei pagamenti anche qualora non si fosse nelle condizioni materiali di usufruire dell'immobile (pensiamo allo studente fuori sede che è rientrato nella sua residenza lasciando l'appartamento vuoto).

In entrambi i casi sarebbe comunque applicabile il recesso per gravi motivi, che però prevede un termine di preavviso di sei mesi.

BOLLO AUTO

Trattandosi di una tassa di possesso, non si può sospendere il pagamento, anche per il fatto che l'auto potrebbe comunque circolare (per gli **spostamenti consentiti**).

ASSICURAZIONE RCAUTO

Per motivi analoghi a quelli del bollo auto, non sembra giustificata una sospensione dei pagamenti, anche perché l'auto deve essere coperta da assicurazione anche se parcheggiata sulla pubblica via. Esistono comunque formule contrattuali per **sospendere le coperture** se si è certi di non utilizzare un veicolo che si trova parcheggiato in aree private e non aperte al pubblico.

PAYTV

Per gli abbonamenti alla Tv satellitare bisogna distinguere se si tratta di abbonamenti privati o "business" (pub, ristoranti, sale scommesse, etc). In questi ultimi casi, i divieti dell'Autorità hanno generato una impossibilità sopravvenuta che potrebbe giustificare la sospensione dei pagamenti (o il recesso dal contratto). In questi giorni, grazie alle nostre richieste, Sky Italia ha sospeso la fatturazione del Servizio Business Bar Hotel. Per gli altri la questione riguarda la rimodulazione di alcuni **palinsesti** (ad esempio i canali sportivi) per i quali è legittima una richiesta di rimodulazione dei costi (o una richiesta di recesso).

BOLLETTE ELETTRICHE

L'Autorità per l'energia è intervenuta su alcuni termini che riguardano i contenziosi pendenti di luce, acqua e gas (allungando da 120 a 180 giorni il termine per le conciliazioni) e prevedendo che sospensioni e distacchi siano **"congelati"** fino al 3 aprile.

Purtroppo però, da parte del Governo, nessun vantaggio è stato previsto per le famiglie sul pagamento delle bollette, neppure in termini di estensione dei bonus sociali. Da parte nostra avevamo richiesto la sospensione della tariffa bioraria e applicazione, anche nelle ore di punta, della tariffa della fascia più bassa (F3), visto che, essendo gli italiani costretti a restare a casa, i consumi diurni sono destinati a crescere.

Leggi anche [Coronavirus e bollette di acqua, luce e gas: cosa c'è da sapere?](#)

BOLLETTE TELEFONO/INTERNET

Vale quanto detto per le bollette elettriche: il Governo non ha emanato **provvedimenti a favore delle famiglie** eppure avevamo richiesto una riduzione dell'Iva dal 22% al 4%, per tutti i contratti telefonici a consumo (non quindi per le opzioni flat), che sono molto usati dalle persone anziane ed anche la cancellazione dei costi per lo scatto alla risposta.

RATA DEL MUTUO

Secondo il decreto "cura-Italia" (Articolo 54), possono sospendere il pagamento delle rate del mutuo per un periodo di 9 mesi (in deroga alla ordinaria disciplina del **Fondo previsto dall'articolo 2**, commi da 475 a 480 della legge 244/2007) anche tutti i lavoratori autonomi e liberi professionisti che autocertifichino di aver registrato, in un trimestre successivo al 21 febbraio 2020 (ovvero nel minor lasso di tempo intercorrente tra la data della domanda e la predetta data), un calo del proprio fatturato superiore al 33% del fatturato dell'ultimo trimestre 2019 come conseguenza della chiusura o della restrizione della propria attività operata in attuazione delle disposizioni adottate dall'Autorità.

FINANZIAMENTI PRIVATI

Su **rate e finanziamenti** privati il Governo non è intervenuto, quindi si tratta di verificare caso per caso se si può sospendere il pagamento. Per esempio, nel caso del finanziamento attivato per un'auto che non è stata consegnata, per degli arredi la cui consegna è stata posticipata dal venditore: in queste situazioni, dovrebbe sussistere il diritto del consumatore di sciogliersi dal contratto.

REVISIONE AUTO

In considerazione dello stato di emergenza, il decreto cura-Italia ha autorizzato fino al 31 ottobre 2020 la circolazione dei veicoli da sottoporre entro il 31 luglio 2020 alle attività di visita e prova di cui agli articoli 75 e 78 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 ovvero alle attività di **revisione** di cui all'articolo 80 del medesimo decreto legislativo.

SCADENZA DOCUMENTI/RINNOVI

Il decreto cura-Italia ha prorogato al **31 agosto 2020** della validità dei documenti di riconoscimento scaduti o in scadenza successivamente alla data di entrata in vigore del decreto.

MATRIMONI/FUNERALI/CELEBRAZIONI/COMPLEANNI

Secondo i provvedimenti del Governo, sono **vietati su tutto il territorio nazionale** non solo gli assembramenti, ma per esplicita previsione normativa anche le cerimonie religiose: non solo i funerali pubblici, ma anche i matrimoni. Per questi ultimi ne consegue che i relativi contratti (location, catering, fiori, fotografo, etc) possono essere risolti dal consumatore senza addebito di costi (salvo quelli già sostenuti e documentati da parte del fornitore) a condizione che la data dell'evento rientri nel periodo di **emergenza**. Anche in questi casi soccorre la disciplina civilistica dell'“**impossibilità sopravvenuta**” e il consumatore ha diritto al rimborso delle somme versate (anticipi, caparre), ma non al risarcimento di danni ulteriori non essendo l'annullamento ascrivibile al fornitore

ORDINI PRESSO NEGOZI CHIUSI E CONTRATTI VARI

L'emergenza potrebbe giustificare il **recesso del consumatore** da contratti di acquisto stipulati prima dell'emergenza (dal noleggio a lungo termine dell'auto all'acquisto di arredamento, dalle sedute di estetica alla fisioterapia). Si tratta di situazioni da valutare caso per caso, ma nelle quali non è da escludere la facoltà del consumatore di esercitare il recesso giustificato recuperando le somme versate.

Leggi anche **CORONAVIRUS: chiusi in tutta Italia tutti i negozi, salvo alimentari, farmacie...**

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? **SCRIVICI AI NOSTRI SPORTELLI**

Autore: Massimiliano Dona

Data: 18 marzo 2020

Aggiornamento: 3 aprile 2020

