



UNC
CONSUMATORI.IT

CORONAVIRUS: vacanze, partenze e partite di calcio devono essere rimborsate

24 Febbraio 2020

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

In questa situazione di confusione per il diffondersi del Coronavirus è importante che siano tutelati i diritti dei consumatori sia per quanto riguarda i viaggi che per eventi che sono stati cancellati.

Roma, 24 febbraio 2020 - “E’ inaccettabile che viaggiatori andati in vacanza scoprano solo dopo l’atterraggio che non sono graditi in quel Paese” afferma Massimiliano Dona, presidente dell’Unione Nazionale Consumatori, commentando il blocco dei passeggeri all’aeroporto di Mauritius.

“E’ legittimo, per quanto immotivato, che un Paese decida la quarantena nei confronti degli italiani, ma dovrebbe comunicarlo a tempo debito al nostro ministero degli Esteri, oltre che a tour operator e compagnie aeree” prosegue Dona.

“Per questo chiediamo che la Farnesina non si limiti a garantire la massima assistenza agli italiani coinvolti nella vicenda, ma che inoltri una nota ufficiale di protesta per il mancato preavviso. Infine è bene che si coordini con gli altri ministeri degli Esteri per evitare che simili episodi possano ripetersi” prosegue Dona.

“Sia chiaro, comunque, che tutte le spese sostenute dai consumatori, per viaggi, hotel, spettacoli, vacanze, partite di calcio, concerti, eventi che poi sono stati cancellati, devono essere rimborsate” conclude Dona.

Di seguito alcuni esempi dei diritti dei consumatori:

- **Partite di calcio a porte chiuse.** In questo caso, come dimostra la recente apertura del procedimento istruttorio dell’Antitrust contro 9 società di calcio di serie A, nonostante quanto previsto dalle clausole contenute nelle loro condizioni generali di contratto, in realtà vessatorie, i tifosi hanno diritto al rimborso del biglietto o della quota parte dell’abbonamento, anche se la chiusura dello stadio prescinde dalla responsabilità delle squadre. Non scatta, invece, il diritto al risarcimento del danno, essendo tale evento non direttamente imputabile alla società.
- **Teatri, concerti e spettacoli vari.** Se un concerto oppure uno spettacolo teatrale

viene cancellato, il consumatore ha diritto al rimborso del biglietto o alla quota parte dell'abbonamento.

- **Voli aerei.** Chi deve andare all'estero è bene si informi della situazione sul sito www.viaggiare Sicuri.it. Prima di recarsi in in aeroporto, contatti direttamente la compagnia aerea o l'agenzia viaggi di riferimento. Laddove è applicabile il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, ossia 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, allora, **in caso di cancellazione del volo** da parte della compagnia, il passeggero ha diritto all'assistenza e ai rimborsi (o riprotezione). Non ha invece diritto alla compensazione pecuniaria, essendo la cancellazione del volo causata da circostanze eccezionali.

In particolare, il passeggero ha diritto di scegliere tra il rimborso entro sette giorni senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata (oppure anche per le parti di viaggio già effettuate, se divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale e del volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) o la riprotezione, ossia l'imbarco su di un volo alternativo per la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva a lui più conveniente, a seconda della disponibilità di posti.

In caso, invece, di rinuncia da parte del passeggero, ossia a fronte di un volo non cancellato, né per decisione del Governo né per iniziativa della compagnia aerea, purtroppo non è previsto un rimborso automatico. Vi è, quindi, la necessità, nel caso la compagnia aerea non accolga la richiesta del consumatore, che deve essere motivata ovviamente dall'emergenza sanitaria, di dover procedere per le vie legali.

- **Pacchetti turistici.** si applica il Codice del Turismo (Allegato 1 del Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79), che, dopo le modifiche in vigore dal 1° luglio 2018, introdotte dal Decreto Legislativo 21 maggio 2018, n. 62, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2302, prevede maggiori diritti dei consumatori.

In particolare, ora è esplicitamente scritto, senza bisogno di ricorrere a sentenze della Cassazione (ad es. sentenza n. 16315 del 24 luglio 2007) che, anche **se il pacchetto turistico non è stato cancellato dall'organizzatore**, il consumatore ha comunque diritto di disdire le vacanze, senza per questo pagare penali o rimetterci soldi:

- Art. 41, comma 4: *"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"*.
- Art. 41, comma 6: *"L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 (...) senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 4 e 5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi"*.

Insomma, il caso di circostanze straordinarie come guerre, attacchi terroristici, epidemie, disastri naturali come terremoti, tsunami, eruzioni vulcaniche, che hanno un'incidenza

sostanziale sul viaggio, il consumatore ha diritto al rimborso integrale di quanto ha anticipato, purché tali circostanze si siano verificate nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze.

Nel caso invece il pacchetto sia stato cancellato dall'organizzatore?

In questo caso particolare non cambia nulla rispetto al recesso del cliente. Resta uguale il diritto al rimborso integrale entro 14 giorni dal recesso (art. 41 comma 6). Al viaggiatore, poi, non è riconosciuto il risarcimento dei danni, un indennizzo supplementare al rimborso, dato che l'annullamento non dipende da colpe del tour operator ma è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie. Nel dettaglio:

Art. 41, comma 5: *“L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:*

il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

L'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto”.