



UNC
CONSUMATORI.IT

Coronavirus: chiusi i voli da e per la Cina

04 Febbraio 2020



Sono tante le **fake news** che circolano sul **Coronavirus e sull'epidemia in corso**. Nella scorsa newsletter i nostri esperti hanno affrontato il tema dal punto di vista sanitario, ora cercheremo di fare chiarezza rispetto ai diritti dei consumatori che hanno programmato un **viaggio in Cina**.

Intanto è bene precisare che la situazione è in continua evoluzione. Per avere un quadro aggiornato, quindi, è meglio visitare il sito www.viaggiare Sicuri.it (attenti, deve essere .it) e leggere gli ultimi avvisi dell'Unità di crisi della Farnesina. Il suggerimento è di seguire tutti i "consigli", evitando sottovalutazioni. Infatti, forse per non creare allarmismo, le avvertenze non hanno mai carattere perentorio. Non troverete mai scritto: è vietato severamente andare in Cina. Considerate che, nell'avviso del 31 gennaio, l'ultimo pubblicato nel momento in cui vi scriviamo, è scritto: "si raccomanda di evitare tutti i viaggi nella provincia dell'Hubei". Per il resto della Cina, invece, "si consiglia di posticipare viaggi non necessari nel resto del Paese", e questo sebbene casi di infezione coinvolgano anche altre città e province nel Paese, tra le quali Pechino, Shanghai e il Guangdong.

Il 30 gennaio 2020, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato il nuovo coronavirus una emergenza di sanità pubblica di interesse internazionale.

Il Governo italiano, sempre il 30 gennaio, ha disposto la sospensione del traffico aereo con la Repubblica Popolare Cinese, incluse le Regioni Amministrative Speciali di Hong Kong e Macao. Il provvedimento si applica anche a Taiwan. La Farnesina, tuttavia, per informazioni sul proprio volo, raccomanda, prima di recarsi in aeroporto, di contattare direttamente la compagnia aerea o l'agenzia viaggi di riferimento.

Prima di farlo, però, e questo è invece un consiglio dell'Unione Nazionale Consumatori, è bene sapere esattamente i vostri diritti.

Per quanto riguarda i voli aerei, si applica il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che è la normativa principale di riferimento in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. Vale sia per i voli di linea che non di linea (di linea, charter, low cost), se l'aeroporto di partenza è in un paese membro dell'UE (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera):

1. a) **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.

1. b) **in caso 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, situazione che poteva verificarsi prima del 30 gennaio, 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.

Per quanto riguarda i 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 in Cina, senza per questo pagare penali o rimetterci soldi:

1. a) 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”.

2. b) 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.

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:**

1. a) *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;*
2. b) ***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”.***

In conclusione, la normativa è chiara e garantisce al consumatore tutti i diritti. Non dovrebbero, quindi, sorgere problemi con compagnie aeree e tour operator. Se così non fosse, per chiarimenti e assistenza è possibile contattare i nostri consulenti attraverso lo sportello dedicato al Turismo (<http://www.consumatori.it/sportello-turismo-viaggi/>) sul nostro sito www.consumatori.it.

Autore: Mauro Antonelli

Data: 4 febbraio 2020