



UNC
CONSUMATORI.IT

Viaggi e vacanze: ho diritto al rimborso?

21 Aprile 2020



I provvedimenti stabiliti dal Governo per l'**emergenza Coronavirus**, pur doverosi per la salute pubblica, hanno generato 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 dal Governo**, mentre per altre fattispecie dobbiamo far riferimento alle regole generali contenute nel **Codice Civile** e nel **Codice del Consumo**.

In linea generale, chi paga per avere un servizio turistico che poi, non per colpa sua, non viene effettuato, ha diritto di essere rimborsato: 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 4 maggio 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**.

Ma se il viaggio è previsto per date successive al 4 maggio 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).

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.

Secondo il dl 2 marzo 2020 n.9 (art. 28, 5 comma) per i **pacchetti turistici "tutto compreso"**, fino al 4 maggio 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 anche qui **può emettere un voucher** da utilizzare entro un anno dalla sua emissione (la scelta tra rimborso in denaro e voucher spetta -purtroppo- all'operatore turistico).

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.

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** (e quindi in hotel, bed&breakfast, etc) da svolgere entro il 4 maggio 2020. Ne consegue che chi aveva prenotato un albergo, ha diritto alla restituzione delle somme versate, ma **tramite un voucher**: 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 in hotel prenotati oltre il 4 maggio 2020 (ad esempio vacanze estive), la normativa non prevede espressamente modalità specifiche per disdire questo tipo di viaggi (quindi si farà riferimento alla normativa generale).

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVI ALLO [SPORTELLLO TURISMO](#)

Autore: Massimiliano Dona

Data: 22 aprile 2020