

Viaggi annullati, il Centro Europeo Consumatori risponde alle domande

lunedì 20 aprile 2020

I diritti dei viaggiatori ai tempi del coronavirus, tra rimborsi, buoni e voucher. Le FAQ del Centro Europeo Consumatori Italia

Dato il divieto di spostamento delle persone su tutto il territorio nazionale, salvo per comprovate esigenze lavorative, situazioni di necessità o motivi di salute, tutti i viaggi prenotati per motivi turistici con partenza/esecuzione fino al 3 aprile possono essere annullati senza incorrere nel pagamento di penali. Che si tratti di servizi di trasporto o di soggiorni in strutture ricettive, è possibile chiedere il rimborso del prezzo versato (anche mediante emissione di un buono). Lo ricorda il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, che nelle ultime due settimane ha fornito circa 1.000 consulenze in merito ai diritti riconosciuti ai viaggiatori alle prese con l'emergenza Covid-19. Buoni, voucher o rimborso in denaro, sono ancora tanti i dubbi dei cittadini alle prese con voli e pacchetti turistici annullati. Per questo motivo, il CEC ha diffuso sul sito le FAQ con le richieste di assistenza più frequenti tra i viaggiatori. "È indiscutibile che la difficile situazione che stiamo vivendo, oltre ad impattare negativamente sullo stato d'animo è fonte di perdite economiche per i consumatori che spesso fanno tanti sacrifici per programmare la tanto sospirata vacanza ristoratrice", afferma Monika Nardo, consulente legale del Centro Europeo Consumatori Italia. "Non bisogna, tuttavia, dimenticare che anche per l'industria turistica la situazione non è diversa e, probabilmente, ben peggiore – Conclude Maria Pisanò – Riteniamo, pertanto, che un giusto compromesso possa essere la soluzione migliore per sostenere l'economia del nostro Paese e salvare il posto di lavoro di tanti nostri concittadini cui tende l'introduzione dell'alternativa dell'emissione del buono replicata anche da altri Stati dell'UE come i Paesi Bassi e il Belgio", conclude Maria Pisanò.

Viaggi annullati, alcune FAQ del Centro Europeo Consumatori Italia

PACCHETTI TURISTICI Il tour operator ha cancellato la vacanza che avevo prenotato; ora l'agenzia viaggi/l'organizzatore mi offre un buono. Lodevo accettare oppure posso chiedere la restituzione del prezzo? Ai sensi dell'art. 28, comma 5 del decreto legge n. 9 del 2 marzo 2020, l'organizzatore può offrire un pacchetto alternativo, restituire il prezzo oppure emettere un voucher. La formulazione dell'articolo non sembra lasciare la scelta della modalità di rimborso al consumatore tuttavia, l'emissione del voucher rimane un'alternativa e non una scelta obbligata. Per la vacanza cancellata l'organizzatore mi rilascia un buono – fino a quando deve essere valido? Il buono deve essere utilizzato entro 1 anno dalla data di emissione ma, a nostro avviso, ciò non significa che il viaggio debba essere effettuato entro lo stesso periodo. Il pacchetto turistico che avevo prenotato è stato annullato, il tour operator mi rilascia un buono per il prezzo della vacanza, ma io non ho ancora saldato il conto per intero. Devo per forza pagare tutto, prima di ricevere il buono? L'articolo 1463 del codice civile dispone che nei contratti a prestazioni corrispettive, se una di queste viene meno per fatto non imputabile alla parte che deve eseguirla, viene meno anche la causa che giustifica la controprestazione. Il viaggiatore, pertanto, non è tenuto a procedere al saldo ed ha diritto alla restituzione delle somme già corrisposte.

Viaggi annullati, le FAQ del Centro Europeo Consumatori Italia

VIOLI Ho prenotato un volo con partenza prima del 4 aprile. Considerato che non posso mettermi in viaggio, ho diritto al rimborso del biglietto? Sì: nel caso in cui si risieda in un comune o in un'area dalla quale, per espresso provvedimento dell'autorità, non è possibile allontanarsi (in questo momento, tutto il territorio nazionale), si ha diritto al rimborso del prezzo del trasporto o ad un voucher di pari importo. Ho prenotato un volo per la fine di aprile, ma alla luce dell'emergenza non me la sento di partire. Riceverò il rimborso del biglietto? Se il volo di andata o quello di ritorno verranno cancellati e si tratta di una unica prenotazione, si ha diritto al rimborso totale del biglietto. Se invece i voli verranno effettuati, si applicano le condizioni contrattuali del vettore.

PRENOTAZIONI ALBERGHIERE Ho prenotato un soggiorno in albergo nel periodo fino al 3 aprile e ho pagato un anticipo/una caparra. L'albergo può rifiutarsi di restituirmi quanto pagato? No, anche in questo caso vale la regola secondo cui se non è più possibile adempiere alla prestazione, l'albergo non può richiedere il pagamento e deve restituire quanto già versato in contanti o tramite l'emissione di buono valido un anno dalla data di emissione. Ho prenotato un albergo per l'estate 2020. L'albergo mi ha comunicato che se oggi decidessi di cancellare la prenotazione, perderei la caparra/devo pagare una penale di recesso. Posso cancellare gratuitamente? Non è possibile prevedere quale sarà la situazione questa estate; ad oggi l'adempimento della prestazione sembra possibile. Da ciò ne consegue che, in caso di disdetta, il professionista possa trattenere la caparra versata o richiedere il pagamento di penali se previsto dalle condizioni contrattuali. Partenze dopo il 3 aprile Ho prenotato un viaggio per la metà di aprile – posso recedere gratuitamente? È possibile cancellare gratuitamente soltanto i viaggi con partenza fino al 3 aprile. Per l'annullamento senza pagare penali di viaggi fissati in data successiva, tale possibilità sarà effettiva solo se i divieti attualmente vigenti sul territorio nazionale e nei Paesi di destinazione saranno prorogati fino a comprendere le rispettive date di partenza o soggiorno. Ho prenotato un pacchetto turistico con partenza alla fine di aprile e per il quale ho versato solo un acconto. Ora l'organizzatore mi chiede di pagare il saldo – posso rifiutarmi di pagare? Visto che solo i viaggi fino al 3 aprile possono essere cancellati gratuitamente, il pagamento del saldo andrebbe effettuato, perché a ciò si è contrattualmente tenuti. Data l'incertezza della situazione ed il suo continuo evolversi, consigliamo di contattare l'organizzatore per iscritto e verificare la possibilità di poter posticipare il pagamento del saldo.