

28 maggio 2020 15:57

ITALIA: Voucher nel settore turistico, i viaggiatori devono mantenere il diritto al rimborso. Antitrust invia segnalazione a Parlamento e Governo

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, a seguito delle numerose lamentele ricevute negli ultimi mesi da parte dei consumatori, è intervenuta per segnalare al Parlamento e al Governo la disciplina d'emergenza di cui all'art 88-bis del cosiddetto decreto Cura Italia (legge 17 marzo 2020 n.18 convertito con modifiche dalla legge n.27/2020).

La recente normativa consente agli operatori del settore turistico di emettere un voucher - in luogo del rimborso – per “ristorare” viaggi, voli e hotel cancellati per circostanze eccezionali e situazioni soggettive connesse con l'emergenza da Covid-19. Tale compensazione può sostituire il rimborso senza la necessità di un'apposita accettazione da parte del consumatore.

Nella segnalazione al Parlamento e al Governo l'Autorità ha evidenziato che l'art. 88-bis si pone in contrasto con la vigente normativa europea, che nel caso di cancellazione per circostanze inevitabili e straordinarie, prevede il diritto del consumatore ad ottenere un rimborso. La posizione assunta dalla Commissione europea nella Raccomandazione del 13 maggio 2020 evidenzia sì che l'operatore può legittimamente offrire un buono, ma a condizione che i viaggiatori non siano privati del diritto al rimborso in denaro. La Commissione ha anche rilevato che, in ragione delle gravi perdite del settore turistico derivanti dal fatto che le richieste di rimborso presentate dai viaggiatori superano di gran lunga il livello delle nuove prenotazioni, occorrerebbe incentivare i consumatori ad accettare i voucher. Un'ampia accettazione dei voucher, infatti, contribuirebbe ad attenuare i problemi di liquidità del settore a beneficio anche degli interessi dei viaggiatori, dal momento che qualora gli organizzatori o i vettori diventassero insolventi, molti viaggiatori e passeggeri potrebbero non ricevere alcun rimborso.

Affinché i voucher possano essere considerati una valida e affidabile alternativa al rimborso in denaro, essi dovrebbero presentare alcune caratteristiche, tra le quali una copertura assicurativa per il possibile fallimento del tour operator o del vettore e il diritto al rimborso in denaro se alla scadenza del voucher il consumatore non avrà usufruito dello stesso.

L'Autorità ha infine rappresentato che, a fronte del permanere del descritto conflitto tra normativa nazionale ed europea, interverrà per assicurare la corretta applicazione delle disposizioni di fonte comunitaria disapplicando la normativa nazionale con esse contrastanti.