24 febbraio 2020 9:57

Coronavirus e diritti consumatori. Cosa e come fare

di Redazione

Ora che il nostro Paese è diventato, tra Europa e Usa, quello con più casi di contagiati (1), occorre porre maggiore attenzione ai problemi relativi a diritti dei consumatori. Accade grazie a vari annullamenti: viaggi, eventi di vario tipo. L'informazione in generale non manca e le autorità sanitarie stanno dimostrando le loro diffuse eccellenze.

Cosa succede per i diritti dei consumatori, per esempio, se uno spettacolo viene annullato, se un treno non non parte o non ferma ad una stazione, se un volo aereo viene annullato.

Dipende:

A - Se a decidere l'annullamento è una qualche autorità (voli bloccati per la Cina, partite di qualche sport, gite scolastiche, manifestazioni a pagamento, etc), chi ha raccolto la prenotazione non può pretendere il pagamento di nulla. Chi ha già avuto il pagamento deve integralmente rimborsare quanto già versato dal consumatore, indipendentemente dalle regole e dalle leggi di disdetta che il singolo servizio prevedeva.

B - Se a decidere l'annullamento è la precauzione del singolo organizzatore (del viaggio, del trasporto, dell'evento), ognuno si paga le proprie precauzioni. Quindi l'organizzatore deve rimborsare il dovuto completamente, e non si stupisca se da parte del consumatore che avrebbe dovuto fruire di quel servizio gli possano anche essere chiesti i danni. Anche qui, indipendentemente dalle regole e dalle leggi di disdetta che il singolo servizio prevedeva.

C - Se è il consumatore a decidere di non partecipare ad un evento o non fare un viaggio o non prendere un mezzo di trasporto (tutte situazioni in cui il servizio comunque viene erogato), lo stesso consumatore si paga la propria precauzione non percependo rimborsi se non rispetto alle regole del singolo servizio: biglietti di trasporto, quote di viaggi organizzarti, camere di albergo, biglietti di eventi, etc.. Vi è una sola possibile eccezione: chi ha acquistato un pacchetto turistico o "tutto incluso", qualora la destinazione sia in zona oggettivamente a rischio, potrà pretendere la risoluzione del contratto e il rimborso del prezzo pagato per impossibilità di fruire dello scopo del viaggio (relax, piacere, ecc.).

Quindi, visto che i fatti si evolvono giorno per giorno e ora per ora, il consiglio base è di **informarsi prima di prendere qualunque decisione**. Presso la Farnesina per i viaggi verso l'estero, presso le autorità nazionali e locali in tutti gli altri casi. E, vista l'imprevediblità della situazione soprattutto per i viaggi che comportano un certo esborso economico e che in genere si prenotano con una certo anticipo, per ogni evenienza **è bene mettere in bilancio anche un'assicurazione sulla disdetta, e di quelle he prevedono il rimborso anche in caso di eventi straordinari, pandemia, etc (che sono più costose).**

Infine è bene fare molta attenzione ai falsi allarmismi e alle fakenews che, purtroppo, anche in casi delicati e importanti come questo, non mancano: informarsi sempre alle fonti dirette e diffidare sempre di quelle mediate e dei *"sentito dire".*

1 – forse perché siamo più scrupolosi e/o meglio organizzati?