

11 marzo 2020 12:32

Coronavirus e diritti dei consumatori, mettiamo alcuni punti fermi

di [Sara Astorino](#)



Cerchiamo di fornire notizie utili circa i diritti dei consumatori in tempo di coronavirus. **Diritti che non subiscono alcuna limitazione nonostante la situazione sempre più precaria.**

In molti sono soliti, giustamente, organizzare viaggi, che siano di vacanza o lavoro, con largo anticipo. Era, tuttavia, imprevedibile, anche solo un mese fa, una tale espansione del virus nonché l'emanazione di provvedimenti, assolutamente necessari per la tutela della salute, oltremodo restringenti la libertà della persona.

Cosa accade, quindi, a chi non può viaggiare? Cosa accade se non ci viene consentito di viaggiare? Cosa succede ai nostri soldi?

Prima cosa ricordiamoci che abbiamo diritto ad essere rimborsati e che nessuna penale può esserci addebitata. E' importante ricordare la predetta fase poiché molte volte, anche troppe, accade che, sfruttando la confusione generata dal momento, si cerchi di non garantire i diritti dei consumatori!

Prima di andare ad analizzare le decisioni assunte sul punto dal Governo si ritiene doveroso rammentare, più in generale, quali sono i diritti dei consumatori.

Si ha diritto ad ottenere il rimborso del biglietto ogni qualvolta la prestazione (trasporto, alloggio, evento sportivo ecc.) non possa essere effettuata non per volontà e/o scelta del consumatore, né per cause allo stesso imputabili. Si ha diritto al rimborso ogni qualvolta, ad esempio, il ritardo del volo sia eccessivo o ancora si ha diritto al rimborso, ed anche al risarcimento, se il pacchetto turistico acquistato non corrisponde a quello che era stato promesso.

Da questa base di diritti, che sono elencati in verità tanto nel codice del turismo quanto nel codice del consumo nonché in varie direttive europee, si è sviluppata una previsione dipendente dal Coronavirus.

Nello specifico sono state previste particolari norme, che si ribadisce traggono la loro origine dalla normativa già vigente, da applicarsi alla situazione di emergenza connessa alla diffusione del Coronavirus.

Diffusione che ha reso necessario annullare dei voli, applicare delle misure più restrittive anche per viaggiatori e che ha comportato che sempre più paesi limitassero o vietassero lo sbarco di cittadini italiani.

In molti, pertanto, hanno dovuto rinunciare alla partenza oppure, più semplicemente, non sono stati messi in condizione di partire.

Nel decreto legge n. 9 del 02 Marzo 2020 prima e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 Marzo 2020 sono state inserite una serie di linee guida che vanno a disciplinare le problematiche connesse ai voli cancellati, ai pacchetti viaggio prenotati ma non usufruibili, ai biglietti per manifestazioni, ludiche e sportive, che sono state annullate ed anche le problematiche connesse all'abbonamento della palestra.

Chi può chiedere il rimborso?

Al momento in cui furono emanati i decreti, il diritto era limitato a coloro i quali abitavano nella zona rossa oppure erano in quarantena.

Ad oggi, stante l'emanazione del DPCM del 10 Marzo 2020, si può presumere che il rimborso sia esteso a chiunque proprio perché adesso la zona rossa interessa tutta Italia.

Ne hanno, altresì, diritto sia i privati che le aziende che avevano organizzato viaggio e trasferte in aree che non consentono l'arrivo dall'Italia o che a loro volta sono aree soggette a limitazioni.

Ne ha diritto chi non ha potuto effettuare il viaggio, o non ha potuto partecipare a concorsi, eventi e manifestazioni, a causa di provvedimenti di annullamento dell'evento assunto dalle competenti Autorità.

Quali sono le tempistiche per chiedere il rimborso?

Partiamo col dire che la richiesta va inoltrata al soggetto, che sia agenzia viaggi oppure compagnia aerea, dove è stato effettuato l'acquisto del biglietto o del pacchetto.

Richiesta che deve essere inviata a mezzo pec o tramite raccomandata a/r.

Nella comunicazione va obbligatoriamente richiesto il rimborso del costo sostenuto e per farlo occorre allegare, in copia MAI gli originali, il titolo di viaggio, oppure il biglietto o i documenti che prevedevano la partecipazione all'evento, entro 30 (trenta) dall'annullamento, oppure dalla sospensione o dal rinvio, dell'evento o dalla data prevista per la partenza verso un Paese in cui è stato imposto il divieto di ingresso.

Il soggetto destinatario della richiesta deve provvedere al rimborso entro 15 (quindici) giorni tramite erogazione della somma oppure emissione di voucher, di pari importo, che dovrà essere utilizzato entro un anno dalla sua emissione.

Relativamente ai **pacchetti turistici** ci sono due opzioni di rimborso.

Chi deve andare nelle immediate vicinanze di una zona rossa, parliamo alla luce del recente DPCM di zone rosse poste al di fuori dell'Italia, prima della partenza può chiedere di cancellarlo ed ottenere l'integrale rimborso dei pagamenti già effettuati.

Il rimborso deve avvenire entro quattordici giorni dalla comunicazione di recesso.

Se, invece, il viaggio doveva essere svolto proprio nella zona rossa, in deroga al Codice del Turismo che prevedeva l'obbligatorietà del rimborso, al tour operator è stata offerta la facoltà di offrire un pacchetto sostitutivo. Pacchetto che deve essere di qualità equivalente o superiore.

Ed ancora il tour operator, sempre in deroga alla regola principale, potrà emettere un voucher di importo pari al rimborso spettante al consumatore da utilizzarsi entro un anno.

Ed ancora occorre precisare che se viene offerta la garanzia di poter effettuare il viaggio ma a condizioni e qualità inferiori rispetto a quelle originariamente previste allora si avrà diritto ad ottenere un'adeguata riduzione del prezzo.

Relativamente ai **voli** vi è una distinzione di diritti.

In caso di volo cancellato perché lo Stato estero impedisce o vieta l'ingresso ai cittadini Italiani si ha diritto ad ottenere, entro 15 (quindici) giorni, il rimborso o l'emissione di un voucher, sempre spendibile entro un anno e sempre di pari importo.

Se, invece, il volo viene cancellato per decisione autonoma della compagnia il passeggero avrà diritto o ai rimborsi oppure alla possibilità di riprogrammare il volo in una data a sua scelta, tenuto conto delle disponibilità offerte e del prezzo già pagato.

In questo caso il rimborso deve avvenire entro sette (7) giorni e NON entro quindici (15) ed è il passeggero che deve scegliere tra rimborso e riprogrammazione!

Relativamente ai **treni** si precisa che Trenitalia dà la possibilità di richiedere ed ottenere il rimborso integrale per rinuncia al viaggio, anche per biglietti acquistati dopo il 23 febbraio 2020. La richiesta può essere effettuata compilando l'apposito web form disponibile su trenitalia.com o presso qualsiasi biglietteria.

Solo per i treni regionali, il rimborso integrale è in denaro.

Per le **gite scolastiche** valgono le stesse norme in vigore per i pacchetti turistici e, in più, il rimborso può essere effettuato dall'agenzia viaggi o anche mediante l'**emissione di un voucher** di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Per le **manifestazioni sportive e non** il rimborso è obbligatorio sia per gli eventuali costi di viaggio/trasferta sostenuti che per il prezzo del biglietto pagato per l'evento. Per concerti, spettacoli teatrali ed altri eventi invece, se c'è stata una cancellazione si ha diritto al rimborso integrale del prezzo del biglietto o di una quota dell'abbonamento; se invece l'evento è stato solo rinviato a un'altra data, il possessore di un biglietto ha diritto al rimborso del singolo titolo di accesso, mentre l'abbonato userà il suo diritto di accesso nella data in cui l'evento si svolgerà effettivamente, senza diritto a rimborsi.

Per gli **alberghi** chi aveva prenotato un albergo per una vacanza, per motivi di lavoro o per assistere a un evento annullato ha diritto alla restituzione della caparra.

E per gli asili, le mense, palestre ecc.?

Relativamente agli asili nido, le mense e le varie rette si usa la regola generale: chi paga per avere un servizio, una prestazione, che poi, non per colpa sua, non viene effettuata, **ha diritto a riavere i soldi, a essere rimborsato**.

Più complesso è il discorso connesso alle **palestre** che potevano rimanere aperte solo se fossero state in condizione di mantenere una distanza interpersonale di almeno un metro.

Qualora non fosse stato possibile garantire l'indicata distanza allora la palestra doveva chiudere.

In questo caso scatta il diritto al rimborso del singolo titolo di ingresso.

Per gli abbonamenti, invece, bisogna distinguere.

Se si ha un abbonamento annuale con un numero prestabilito di ingressi, allora l'abbonato potrà usare il suo diritto di accesso dopo il 3 aprile, se l'abbonamento è annuale, con ingresso libero, oppure è relativo al mese di marzo o comunque mensile, si ha diritto alla **restituzione della quota parte dell'abbonamento non utilizzata**.

** Una versione di questo articolo è stata pubblicata su [BL Magazine](#) che ringraziamo.*