

LA TUTELA DEI VIAGGIATORI AI TEMPI DEL COVID-19 (BREVI) INDICAZIONI OPERATIVE PER CONTRATTI DI VIAGGIO E "PACCHETTI TURISTICI"

Considerazioni preliminari.

L'emergenza sanitaria e le conseguenti misure di contenimento adottate dal Governo hanno comportato, tra l'altro, effetti dirompenti sull'industria turistica italiana.

Il d.l. n. 9/2020, con riferimento ai contratti di viaggio già prenotati, ha elencato i soggetti che possono ritenersi impossibilitati ex art. 1463 c.c., per i quali è previsto il diritto al rimborso del prezzo versato, oppure all'emissione di un *voucher* di importo equivalente. Per i pacchetti turistici lo strumento di bilanciamento tra i diversi interessi coinvolti è stato individuato nella facoltà di recesso dal contratto, consentendo all'organizzatore, alternativamente, di offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, rimborsare integralmente il corrispettivo o emettere un *voucher* di pari importo.

L'art. 28 del d.l. n. 9/2020 recante «*Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19*», prevedendo modalità alternative di rimborso, ha posto un problema di coordinamento con l'art. 41 del codice del turismo (d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79 e ss.mm.) che non prevede siffatta opzione per i pacchetti turistici.

Per i viaggi, ove il luogo di partenza o di arrivo sia uno stato estero, si pone un problema sulla normativa applicabile. Sul punto, è tuttavia lo stesso d.l. n. 9/2020, operando un richiamo agli artt. 17 della l. n. 218/1995 (norme di diritto internazionale privato) e 9 del regolamento (CE) n. 593/2008 (regolamento sulle obbligazioni contrattuali, o Roma I), a dichiarare la disciplina in esso contenuta di "applicazione necessaria", così affermando la prevalenza del diritto interno rispetto a disposizioni di diritto internazionale, e reputando il rispetto della stessa cruciale per la salvaguardia di interessi pubblici quali l'organizzazione politica, sociale o economica, al punto da esigerne l'applicazione a tutte le situazioni che rientrino nel loro campo d'applicazione, qualunque sia la legge applicabile al contratto (art. 28, co. 8, d.l. n. 9/2020). Ciò che è coerente con le disposizioni europee a proposito dei casi in cui ricorrono situazioni di emergenza.

Bari 70121
Via Arcivescovo Vaccaro, 45
T. +39 0805227572
F. +39 0805227188

Roma 00195
Viale Giuseppe Mazzini, 73
T. +39 0637515596
F. +39 0689280165

Milano 20122
Piazza S. Pietro in Gessate, 2
T. +39 02 455 1551
F. +39 02 455 15599

info@polisavvocati.com
polisavvocati@pec.polisavvocati.com
www.polisavvocati.com



I contratti di viaggio.

Con specifico riferimento ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre (art. 28, co. da 1 a 4, del d.l. n. 9/2020), i provvedimenti dell'autorità governativa costituiscono una causa di impossibilità sopravvenuta *ex lege* della prestazione ai sensi del combinato disposto degli artt. 1218, 1223, 1256 e 1463 c.c., sì che la risoluzione del contratto invocata dal cliente comporta per il vettore l'obbligo di provvedere al rimborso del prezzo.

Tuttavia, l'art. 28 del d.l. 9/2020 prevede che coloro i quali siano destinatari di provvedimenti limitativi della libera circolazione (quarantena, permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva, ricovero, divieto di allontanamento), coloro che abbiano programmato viaggi, soggiorni, partecipazioni a concorsi o eventi nelle aree interessate dal contagio o i titolari di biglietto che non possano partire o raggiungere il luogo di destinazione in ragione della situazione emergenziale epidemiologica da Covid-19¹, hanno diritto ad ottenere il rimborso del prezzo versato per il titolo di viaggio acquistato da utilizzare nel periodo di vigenza della situazione emergenziale epidemiologica da Covid-19, oppure nel periodo di vigenza del provvedimento limitativo della libera circolazione, ovvero all'emissione di un *voucher* di importo pari alla somma rimborsabile e da utilizzare entro un anno dal rilascio.

Quanto al procedimento di rimborso, il decreto prevede che l'interessato invii una richiesta entro trenta giorni decorrenti rispettivamente (in relazione alle diverse circostanze) a) dalla cessazione dei provvedimenti limitativi della circolazione; b) dal provvedimento di annullamento di concorsi, manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura, a eventi e a ogni forma di riunione in luogo pubblico o privato, anche di carattere culturale, ludico, sportivo e religioso; c) dalla data prevista per la partenza verso destinazioni non più raggiungibili.

Alla richiesta l'interessato dovrà allegare il titolo di viaggio di cui chiede il rimborso e, nell'ipotesi di mancata partecipazione a concorsi, manifestazioni o eventi, altresì la documentazione attestante l'iscrizione al concorso ovvero la partecipazione a manifestazioni o eventi.

Entro 15 giorni dalla richiesta il vettore o l'agenzia di viaggi dovrà procedere al rimborso integrale del biglietto o all'emissione del *voucher*.

¹ E cioè, per esemplificare, persone residenti o domiciliate in Italia; persone che abbiano prenotato soggiorni o viaggi per turismo; persone che abbiano programmato la partecipazione a concorsi pubblici, manifestazioni o eventi pubblici e privati, anche culturali, ludici, sportivi e religiosi sul territorio nazionale annullati a causa dell'emergenza sanitaria; persone che abbiano acquistato un biglietto con destinazioni estere dove sia stato impedito o vietato lo sbarco, l'approdo o l'arrivo in seguito alla situazione emergenziale Covid-19.



E la medesima disciplina sarà applicabile anche nel caso di acquisto del titolo di viaggio per il tramite di un'agenzia di viaggio.

Si è tuttavia osservato che le compagnie aeree e ferroviarie italiane, almeno nella prima fase della emergenza, si sono attenute alla normativa europea provvedendo al rimborso dei biglietti di viaggio.

Successivamente, il d.l. n. 18/2020 (c.d. Cura Italia) ha esteso l'applicazione della disciplina appena ricordata anche ai contratti di soggiorno e alla partecipazione di spettacoli di qualsiasi natura, potendosi richiedere, ai sensi dell'art. 88², il rimborso dei contratti di soggiorno e la risoluzione dei contratti di acquisto di biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi della cultura.

I "pacchetti turistici".

Per chi abbia acquistato dei "pacchetti turistici"³, l'art. 28, co. 5 ss., del d.l. n. 9/2020 fa salva l'applicazione dell'art. 41⁴ del codice del turismo, conservando ai viaggiatori l'esercizio del diritto di

² La norma, rubricata «*Rimborso dei contratti di soggiorno e risoluzione dei contratti di acquisto di biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi della cultura*», dispone che «1. Le disposizioni di cui all'articolo 28 del decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9 si applicano anche ai contratti di soggiorno per i quali si sia verificata l'impossibilità sopravvenuta della prestazione a seguito dei provvedimenti adottati ai sensi dell'articolo 3 del decreto-legge 23 febbraio 2020 n. 6. 2. A seguito dell'adozione delle misure di cui all'articolo 2, comma 1, lettere b) e d) del decreto del Presidente del Consiglio 8 marzo 2020 e a decorrere dalla data di adozione del medesimo decreto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1463 del codice civile, ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta in relazione ai contratti di acquisto di titoli di accesso per spettacoli di qualsiasi natura, ivi inclusi quelli cinematografici e teatrali, e di biglietti di ingresso ai musei e agli altri luoghi della cultura».

³ Giova sul punto richiamare l'art. 32, rubricato «*Ambito di applicazione*», il quale prevede che «1. Le disposizioni del presente Capo si applicano ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata da professionisti. 2. Le disposizioni del presente Capo non si applicano: a) pacchetti e servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento; b) pacchetti e servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata dalle associazioni di cui all'articolo 5, laddove agiscano occasionalmente, comunque non più di due volte l'anno, senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori, senza offerta al pubblico; le predette associazioni sono comunque tenute a fornire a professionisti e viaggiatori informazioni adeguate sul fatto che tali pacchetti o servizi turistici collegati non sono soggetti alla presente disciplina; c) pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale. 3. Per quanto non previsto dal presente Capo, si applicano le disposizioni del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206».

Il successivo art. 33, invece, detta le definizioni utili ad integrare il contenuto dell'art. 32.

⁴ L'art. 41 del codice del turismo è rubricato «*Diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto*» e così dispone: «1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.



recesso senza il pagamento di spese ad esso legate o da esso derivanti e con diritto al rimborso delle somme dallo stesso indicate.

Il decreto in esame stabilisce la possibilità di recedere dai pacchetti da eseguire nei periodi di ricovero, di quarantena con sorveglianza attiva, di permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva oppure di durata dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 nelle aree interessate dal contagio, prevedendo che l'organizzatore i) possa offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore; ii) possa procedere al rimborso integrale, senza spese e senza ulteriori indennizzi;

iii) possa emettere un voucher, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, di importo pari al rimborso spettante.

In base a tale norma si evince che la scelta circa le modalità di rimborso è rimessa al tour operator o agenzia di viaggi. Non mancheranno reazioni da parte dei clienti, per lo più interessati ad ottenere il rimborso di quanto pagato ed essere liberati dal versamento di quanto ancora dovuto.

-
2. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere spese *standard* per il recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.
 3. In assenza di specificazione delle spese *standard* di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.
 4. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.
 5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: *a)* il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; *b)* l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
 6. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 oppure, con riguardo a quanto previsto ai commi 1, 2 e 3, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 4 e 5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.
 7. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso».



Poiché, poi, dal recesso deriva la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi, il decreto in esame aggiunge che il vettore (per esempio, la compagnia aerea) proceda al rimborso del corrispettivo versato per il titolo di viaggio in favore dell'organizzatore del pacchetto, ovvero all'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.