



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Rimborso viaggi annullati: le ultime novità

Autore: Paolo Remer | 02/07/2020



Il consumatore ha diritto alla restituzione del prezzo pagato: il buono può essere accettato per scelta ma non imposto dall'organizzatore del pacchetto turistico.

La fase acuta dell'emergenza Covid è finita ma le **cancellazioni** di **viaggi**, voli

aerei e **pacchetti turistici** per soggiorni proseguono. Anzi, in parecchi casi i voli sono stati eliminati anche dopo il 3 giugno, cioè dopo la fine delle restrizioni e nonostante il fatto che i clienti avessero prenotato e pagato il prezzo del biglietto, come abbiamo evidenziato nel recente articolo [voli cancellati ma nessun rimborso: parte l'inchiesta](#).

Molti tour operator, compagnie aeree, vettori turistici e organizzatori di **viaggi vacanze** propongono in alternativa al **rimborso** del prezzo già pagato in anticipo, l'erogazione di un **voucher**. Le associazioni dei consumatori in questi giorni sono «sommerse di segnalazioni», come ha dichiarato il Codacons, e sulla questione è intervenuta anche l'Unione Europea, che ha avviato contro l'Italia una procedura di infrazione per violazione dei regolamenti comunitari.

«È un **diritto del consumatore** essere rimborsato e fare una scelta: rimborso oppure forse, se il consumatore vuole farlo, accettare un voucher. Ma c'è il **diritto a essere rimborsati**», ha affermato il commissario europeo alla Giustizia. Didier Reynders, rispondendo a una domanda in videoconferenza stampa a Bruxelles quando pochi giorni fa ha annunciato le procedure di infrazione per mancato rispetto dei diritti dei passeggeri.

«Dobbiamo essere molto concreti: quando parliamo di procedure di **infrazione** parliamo delle contraddizioni tra alcune misure nazionali e il diritto Ue. Dobbiamo proteggere il diritto dei cittadini di essere rimborsati dalla compagnia aerea o dal tour operator. Vogliamo proteggere i **diritti dei consumatori**: a livello di Commissione abbiamo dato una vera flessibilità agli Stati membri, perché potessero fornire liquidità tramite gli aiuti di Stato alle compagnie aeree o ai tour operator. Se ricevono liquidità, devono prendersi cura di diversi tipi di portatori di interesse, tra cui certamente ci sono i consumatori».

La frecciata è rivolta anche al Governo italiano, "colpevole" di aver adottato misure nazionali, derogatorie alla normativa europea che prevedono, durante la fase di **emergenza Coronavirus**, la possibilità per operatori e compagnie di assegnare al cliente un **voucher**, ossia un buono di importo pari al prezzo dell'evento annullato, da utilizzare entro i successivi 12 mesi per un'occasione analoga.

E al legislatore italiano, sostanzialmente, non importa se c'è da aspettare per fruire della prestazione già pagata in anticipo o se il consumatore preferisce la restituzione dei soldi anziché programmare un successivo viaggio turistico in

futuro. Il punto critico è che, secondo la normativa di favore per le imprese introdotta a marzo con il Decreto Cura Italia, ora convertito in legge **[1]**, la **scelta** tra il rimborso monetario o il **voucher** è discrezionale da parte dell'operatore turistico o di viaggio e il consumatore è di fatto costretto a subirla: deve accettare il voucher se l'organizzatore glielo propone. «L'emissione dei voucher assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario», stabilisce la norma.

Ma ci sono le **tutele** offerte dalla legge per questa situazione: il Codice del turismo **[2]** - che la legislazione emergenziale ha voluto temporaneamente derogare - prevede che quando il viaggio o pacchetto viene cancellato prima della partenza «per qualsiasi motivo», tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di **scegliere** tra un altro pacchetto equivalente e il rimborso entro 7 giorni della somma di denaro già corrisposta; solo il risarcimento dei danni viene escluso per le cancellazioni determinate da casi di forza maggiore, come può essere stata l'**emergenza Covid-19** durante i mesi di lockdown e di restrizioni ai viaggi.

È intervenuta di recente nella questione anche l'[autorità Antitrust](#), anch'essa destinataria di numerose lamentele dei consumatori, affermando che «i viaggiatori devono mantenere il diritto al rimborso» ed esponendo che la normativa italiana varata durante l'emergenza «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**».

L'Autorità Garante della Concorrenza e Mercato (**Agcom**) ha richiamato la posizione espressa dalla Commissione europea in una raccomandazione di maggio rimasta sinora inascoltata dall'Italia, dove si diceva a chiare lettere che «l'operatore può legittimamente offrire un **buono**, ma a condizione che i viaggiatori non siano privati del diritto al **rimborso in denaro**». Il Governo e il Parlamento non hanno ancora provveduto a correggere la norma "incriminata", nonostante queste sonore e autorevoli bocciature. Dunque per risolvere i casi bisogna ricorrere ai principi generali che le autorità indipendenti, europee ed italiane, hanno ribadito.

In base ad essi, quando la legislazione di uno Stato membro dell'Unione, in questo caso l'Italia, si pone in contrasto con la normativa comunitaria, è quest'ultima che deve prevalere: perciò il turista che si è visto **annullare un viaggio** o cancellare un volo deve poter **scegliere** liberamente tra il **rimborso** monetario o il voucher e

non può essere coartato dalle decisioni unilaterali della compagnia o del tour operator, cioè non può essere obbligato ad accettare il buono se preferisce la restituzione del prezzo pagato in anticipo per la prestazione turistica poi cancellata. Il viaggiatore, dunque, potrà rifiutare l'offerta del voucher e pretendere il rimborso integrale in denaro.

Note

[1] Art. 88 *bis* legge 24 aprile 2020, n.27 "*Rimborso di titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici*". **[2]** Art. 42 D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 "*Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio*". .