

Studio Legale Panoxxi

Avv. Marco Panoxxi

*Patrocinante in Cassazione
Revisore contabile*

Avv. Manola Migliorini

Dott. Andrea Panoxxi

VIAGGI E PACCHETTI TURISTICI ANNULLATI A CAUSA DEL COVID-19

Rimborsi o Vouchers?

La grave crisi sociale, economica e sanitaria provocata dal Covid-19 (definito Pandemia dall'OMS) e le misure restrittive adottate dai governi hanno determinato l'annullamento di molti contratti per impossibilità sopravvenuta ad adempiere. Ciò è quanto accaduto per viaggi e pacchetti turistici acquistati in epoca ante Covid e che non hanno potuto avere esecuzione durante il periodo dell'emergenza subendo perciò l'annullamento. In tali casi non è stata riscontrata una responsabilità imputabile ad uno dei contraenti, che quindi avrebbe determinato il pagamento di indennizzo, penale o risarcimento a seconda dei casi, ma semplicemente si è trattato di una causa di forza maggiore che ha esonerato entrambe le parti da ogni responsabilità ed addebito. Per meglio dire, si è trattato di quella che il nostro codice definisce impossibilità sopravvenuta. Senonché la quasi totalità dei consumatori che avevano prenotato viaggi e pacchetti, tali prodotti li avevano anche pagati. Si è dunque posto il problema del rimborso. La legge italiana fino ad epoca antecedente al Covid regolava tali situazioni attraverso il Codice del Turismo, che all'art. 41 in particolare prevedeva che *"in caso di circostanze inevitabili e straordinarie ... il viaggiatore ha diritto ... al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto ad un indennizzo supplementare"*. La stessa normativa comunitaria attraverso vari regolamenti e direttive aveva anch'essa sempre previsto il rimborso come prima opzione, offrendo anche la possibilità che fossero previste altre forme di compensazione purchè più favorevoli al consumatore e comunque in ogni caso se accettate espressamente da quest'ultimo. Con il decreto n. 18 del 17.03.2020 c.d. Cura Italia, convertito nella legge n. 27 del 24.04.2020, il Governo ha deciso invece di regolare tali casi affidando a vettori e tour operator la scelta discrezionale se corrispondere rimborsi in denaro o voucher di valore equivalente. Il fatto che la decisione prescindesse dalla volontà e dall'assenso del consumatore ha creato una lacerazione, o per così dire un vulnus, con la precedente legislazione italiana ed europea e con lo stesso spirito e logica che regolano tutti i rapporti commerciali tra consumatore e professionista. Giuridicamente il Cura Italia ha introdotto un sistema nuovo riassumibile in tre parole, cui si aggiunge un'espressione latina: innovativa novazione oggettiva ope legis. Cioè a dire: innovativa, perché il voucher così concepito (o per meglio dire così imposto)

Studio Legale Panoxxi

Avv. Marco Panoxxi

*Patrocinante in Cassazione
Revisore contabile*

Avv. Manola Migliorini

Dott. Andrea Panoxxi

rappresenta uno strumento nuovo; novazione perchè il rapporto contrattuale, con l'accettazione del voucher, cambia lo schema contrattuale iniziale; oggettiva perché anche l'oggetto del contratto muta (non è più quel viaggio o quella vacanza, ma qualcosa di diverso, e cioè altre date, altre condizioni, altre destinazioni); ope legis significa per volontà di legge, cioè il voucher assurge a misura compensativa non per volontà delle parti ma per legge. Tutto questo sistema però ha di fatto convertito il consumatore in un ammortizzatore sociale: ovverosia per evitare che le casse già esangui delle compagnie e degli operatori turistici si svuotassero del tutto per effettuare i rimborsi, si è pensato di tamponare e ammortizzare tale situazione impedendo di fatto al consumatore di ottenere il rimborso in denaro.

Il meccanismo del voucher, per inciso, è stato esteso anche ai viaggi di istruzione scolastica, sia pur con un'eccezione introdotta in sede di conversione in legge che ha previsto contrariamente agli altri casi l'obbligatorietà del rimborso senza la alternativa del voucher, per gli studenti dell'ultimo anno e dell'infanzia, mentre, come detto, per tutti gli altri studenti vale la stessa regola del voucher al posto del rimborso. L'Antitrust si è da subito espresso in modo tranciante inviando una segnalazione al parlamento e al governo con la quale ha eccepito il contrasto tra la normativa del Cura Italia e la normativa Europea. Secondo l'Antitrust i voucher possono essere considerati valide ed affidabili alternative al rimborso solo se abbiano adeguata copertura assicurativa e garantiscano comunque il diritto al rimborso in denaro qualora nel termine di un anno il consumatore non abbia potuto usufruire del voucher stesso. Allo stesso tempo le associazioni dei consumatori hanno protestato chiedendo la immediata reintroduzione del rimborso monetario come forma di compensazione nella disponibilità del consumatore. La Comunità Europea ha, da parte sua, immediatamente rilevato la difformità della normativa prevista dal Cura Italia con la normativa europea. Infatti già in data 13.05.20, con una propria raccomandazione, ha evidenziato che l'operatore può, è vero, offrire un buono ma a condizione che i viaggiatori non siano privati del diritto al rimborso in denaro. L'Italia ha fatto orecchie da mercante sino a che la Commissione Europea in data 02.07.2020 ha di fatto aperto due vere e proprie procedure di infrazione nei confronti dello Stato Italiano ad oggetto due fattispecie molto prossime tra di loro: il voucher imposto per legge ed applicato in favore delle compagnie di viaggio per i trasporti in generale e il

Studio Legale Panoxxi

Avv. Marco Panoxxi

*Patrocinante in Cassazione
Revisore contabile*

Avv. Manola Migliorini

Dott. Andrea Panoxxi

voucher applicato ai pacchetti turistici previsto a favore dei tour operator. L'Italia, che peraltro non è l'unica nazione ad essere stata raggiunta dalle procedure di infrazione, ora ha due mesi di tempo per replicare e, qualora le repliche non convincano la UE, oppure ancora qualora non si adottino misure adeguate, la procedura sfocerà in una fase di contenzioso che potrebbe portare a pesanti sanzioni da parte della Corte Europea. L'Italia però su questo aspetto sta già operando. In effetti successivamente alla procedura di infrazione sono stati inseriti in Commissione Bilancio alcuni emendamenti alla legge di conversione del Decreto Rilancio che in questi giorni è in discussione alla Camera. Ebbene, detti emendamenti prevederebbero che il voucher fosse esteso a 18 mesi, al termine dei quali il consumatore avrebbe diritto al rimborso monetario qualora non avesse sfruttato il voucher stesso. Purtroppo al momento non sappiamo se questa misura verrà approvata o meno e neppure sappiamo se verrà reintrodotta il vecchio sistema del rimborso monetario dovuto al consumatore a prescindere da altre eventuali opzioni. Qualora così non fosse il consumatore potrà comunque rivolgersi al Giudice ordinario facendo rilevare il conflitto evidente fra la legge di conversione del Cura Italia e le precedenti leggi italiane ed europee.

Ma le questioni non finiscono qui perché nel frattempo è insorta per i consumatori una nuova problematica ricollegata ad una pratica gravemente scorretta perseguita da alcune compagnie di volo che hanno in questi giorni, e dunque già in tempo di Covid, proposto in vendita biglietti aerei e subito dopo, a volte anche nel giro di poche ore, ne hanno comunicato la cancellazione emettendo un voucher in sostituzione dell'importo in denaro appena ricevuto. Questa pratica gravemente scorretta ha consentito evidentemente una sorta di "finanziamento illecito, inconsapevole e non certo voluto" da parte dei consumatori in favore dei vettori. La cosa è grave perché non stiamo parlando di viaggi fissati prima del Covid ed annullati durante e a causa del Covid stesso, bensì di viaggi fissati in una situazione pandemica già in atto e ben conosciuta nella quale il vettore ha messo in vendita alcuni voli già conoscendo lo stato di emergenza che quindi non può essere poi preso come scusa per l'annullamento di un viaggio. Non solo, ma ai consumatori in questi casi dovrebbe essere corrisposto oltre al rimborso anche un indennizzo o risarcimento perché l'annullamento non dipende da impossibilità sopravvenuta bensì da una precisa scelta del vettore o di far cassa con denaro liquido oppure di rimanere a terra perché il volo non è stato riempito con

Studio Legale Panozzi

Avv. Marco Panozzi

*Patrocinante in Cassazione
Revisore contabile*

Avv. Manola Migliorini

Dott. Andrea Panozzi

passenger sufficient. In every case it is not possible to speak of impossibility but of non-compliance. The wrong practice, favored too much by the legislation currently in force, has also attracted the attention of the ENAC, which has announced sanctioning measures and on the part of the Authority of the Guarantor, which has also initiated investigative procedures. The companies protagonists of such practices would be, according to accredited sources, Alitalia and Volotea.

Better than Italy has done without other Spain, which first introduced a similar norm to the Cura Italia, and successively, in the face of the criticisms of the consumer associations and the recommendations coming from the European Union has spontaneously decided to modify the norm in such a way as to allow the consumer to choose discretionarily between vouchers and reimbursement. This has avoided Spain to undergo the two procedures of infringement that we have mentioned above and that are currently affecting twelve countries of the European Union.

Avv. Marco Panozzi