

19 marzo 2020 16:22

Rimborso viaggi e coronavirus. Chi paga? Il consumatore. No, così non va bene

di [Redazione](#)



Le norme dei [decreti speciali in materia sono contraddittorie](#), e abbiamo sperato che, via via che avanzavano un giorno dopo l'altro, qualcosa cambiasse. Ma al momento non è accaduto nulla.

Quindi ci ritroviamo con viaggi annullati (quelli dentro le date di validità delle restrizioni alla mobilità) per i quali non è chiaro se si possa pretendere un rimborso o un voucher di uguale valore da utilizzare entro un tot tempo. Allo stato dei fatti, a differenza di quanto prevede il codice del consumo, la decisione su "rimborso o voucher", gli organizzatori del viaggio la interpretano, più o meno tutti, solo con l'opzione voucher.

Vedremo gli sviluppi della situazione, soprattutto in virtù del fatto che il decreto in vigore sarà definitivo solo dopo l'approvazione, che deve avvenire entro 60 giorni dal 2 marzo 2020.

Di seguito la risposta "standard" che diamo ai numerosi viaggiatori che ci stanno chiedendo come comportarsi.

Il decreto legge (02/03/2020) che ha disciplinato in emergenza la questione, oltre a stabilire che sia il consumatore a chiedere il rimborso, è entrato in vigore **PRIMA** delle misure di contenimento che hanno investito l'intero territorio nazionale. E quindi dovrebbe riguardare (art.28) solo le persone in quarantena, persone domiciliate o residenti nelle "prime" zone rosse, persone che dovevano recarsi nelle "prime" zone rosse, persone che dovevano andare all'estero in un Paese che non consente accesso a stranieri in ragione dell'emergenza pandemia.

Il decreto prevede espressamente che queste persone possono esercitare il diritto di recesso e che l'organizzatore del viaggio può rimborsare in denaro o voucher con validità di un anno o con un viaggio equivalente o superiore. Il decreto può quindi essere interpretato che per chi non abita nelle "prime" zone rosse si applica il solo codice civile, art. 1463, che prevede la sola restituzione di quanto pagato (e non il voucher).

E' bene ricordare che il decreto NON SI OCCUPA delle cancellazioni da parte dei tour operator, e quindi dei cosiddetti pacchetti turistici (o viaggi tutto incluso). Quindi in casi del genere il consumatore ha diritto al rimborso integrale del viaggio.

Infine, il decreto legge dovrà essere convertito in legge e in quell'occasione le sue norme, inclusa questa, potrebbero essere modificate.

Cautelativamente quindi suggeriamo di inviare la propria richiesta di rimborso a mezzo raccomandata AR o pec e di attendere, per valutare se sarà possibile pretendere il rimborso economico e non accontentarsi del voucher, la conversione in legge che dovrà avvenire entro 60 giorni dal 2 marzo 2020:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

SERVIZIO "SCRIVIMI UNA DIFFIDA (<http://sosonline.aduc.it/info/assistenza>)". Per chi è interessato, l'Aduc offre il servizio a contributo minimo di redazione di diffide. Per informazioni e preventivo scrivere a assistenza@aduc.it esponendo il problema.