Nota dell'ufficio legale ASSOVIAGGI Confesercenti – Fondo Garanzia Viaggi

Roma, 22 luglio 2020

NUOVE NORME VOUCHER
come modificate dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77 di conversione del Dl Rilancio n. 34/2020

Sulla Gazzetta Ufficiale n. 180 del 18/07/2020 è stata pubblicata la **Legge 17 luglio 2020 n. 77** (**entrata in vigore il 19/07/2020)** che ha convertito in legge il DL Rilancio n. 34/2020. In sede di approvazione, il Parlamento ha altresì modificato gli **articoli 88 e 88-bis** del DL 18/2020 come convertito in legge dalla Legge 27/2020.

Come noto, l'articolo 88 disciplina la risoluzione, dipendente dall'impossibilità di eseguire o fruire della prestazione a causa dell'Epidemia da COVID-19, dei 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. L'articolo 88-bis è invece dedicato ai contratti di trasporto, soggiorno e di pacchetto turistico

La decisione di modificare il quadro delle disposizioni è derivata dalla procedura di infrazione avviata dalla Commissione Europea contro lo Stato Italiano. Le norme in questione, infatti, derogano (in senso peggiorativo per il consumatore, secondo la Commissione) da quelle previste dai Regolamenti e dalle Direttive comunitarie in materia. Conseguentemente, nel tentativo di evitare la prosecuzione della procedura di infrazione, il Parlamento ha ritenuto di modificare le norme in senso maggiormente favorevole per il consumatore (prevedendo, in particolare, una maggiore durata dei voucher e l'obbligo di rimborso in caso di mancato utilizzo alla scadenza).

Indice degli aspetti e delle innovazioni introdotte:

pag. 2 - Articolo 88-bis: Contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, contratti di soggiorno e pacchetto turistico

pag. 3 - Le modifiche all'articolo 88-bis introdotte dalla Legge 17 luglio 2020 n. 77

pag. 5 - Ulteriore modifica dell'articolo 88-bis relativa alle gite d'istruzione

pag. 5 - Istituzione di un Fondo per l'indennizzo dei consumatori

pag. 6 - Articolo 88 - Biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi di cultura

Articolo 88-bis

Contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, contratti di soggiorno e pacchetto turistico

Anzitutto, le "novità" apportate al DL 18/2020 dalla Legge 77/2020 non riguardano le condizioni alle quali è ammesso il recesso da parte del viaggiatore o del vettore o dell'Organizzatore del pacchetto turistico.

Ricordiamo che le casistiche a cui si applica la possibilità di recesso da parte del viaggiatore sono elencate **dalla lettera a) alla lettera f) del comma 1 dell'articolo 88-bis** (si tratta, sostanzialmente, di casi già noti quali, ad esempio, soggetti in quarantena o residenti nelle aree interessate dal contagio o con viaggi programmati nelle aree interessate dal contagio).

Per quanto concerne, nello specifico, i contratti di trasporto e i contratti di soggiorno, vettori e titolari di strutture ricettive devono rimborsare al Cliente il prezzo versato ovvero emettere voucher di pari importo. Ricordiamo altresì che è riconosciuto diritto di recesso dai contratti anche al vettore e alla struttura ricettiva, sempre con possibilità di emissione di voucher o di rimborso.

Ricordiamo altresì, quanto al contratto di pacchetto turistico, che i soggetti di cui al comma 1 possano recedere da esso laddove il contratto debba essere eseguito nei periodi di ricovero, di quarantena con sorveglianza attiva, di permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva ovvero di durata dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 nelle aree interessate dal contagio come individuate dai dai DPCM o negli Stati dove è impedito o vietato lo sbarco, l'approdo o l'arrivo in ragione della situazione emergenziale epidemiologica da COVID-19.

In tali casi, l'organizzatore, in alternativa al rimborso, può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore o inferiore con restituzione della differenza di prezzo oppure può procedere al rimborso o, altrimenti, può emettere, anche per il tramite dell'agenzia venditrice, un voucher di importo pari al rimborso spettante.

Analogo diritto di recesso è riconosciuto al tour operator relativamente ai contratti stipulati con i soggetti di cui al comma 1 aventi come destinazione Stati esteri ove sia impedito o vietato lo sbarco, l'approdo o l'arrivo in ragione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, e comunque quando l'esecuzione del contratto è impedita, in tutto o in parte, da provvedimenti adottati a causa di tale emergenza dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri. In tali casi l'organizzatore, in alternativa al rimborso previsto dall'articolo 41, commi 5 e 6, del Codice del Turismo, può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore o inferiore con restituzione della differenza di prezzo oppure può procedere al rimborso o, altrimenti, può emettere, anche per il tramite dell'agenzia venditrice, un voucher di importo pari al rimborso spettante.

Le modifiche all'articolo 88-bis introdotte dalla Legge 17 luglio 2020 n. 77

1) Estensione del periodo di validità dei voucher

La prima innovazione introdotta dalla legge riguarda anzitutto la durata del voucher che passa **da dodici a diciotto mesi** e tale maggior durata si applica anche ai voucher emessi già prima della pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della legge 77/2020.

Dunque, la durata di tutti i voucher sin qui emessi, nonché quelli che saranno emessi in futuro, da Organizzatori di pacchetti turistici, vettori e strutture ricettive diventa di diciotto mesi (si ritiene che non sia necessaria alcuna comunicazione al Cliente in merito al prolungamento di validità, trattandosi di estensione di validità disposta per legge).

Va precisato che, in base al comma 12 (come modificato dalla Legge 77/2020), il voucher può essere utilizzato anche per la fruizione di servizi successiva al termine di validità, purché le relative prenotazioni siano state effettuate entro tale termine (dunque, entro i diciotto mesi è sufficiente il servizio sia prenotato, anche se debba essere reso successivamente).

2) Rimborso in caso di mancato utilizzo

In base al comma 12-bis dell'articolo 88-bis, "*decorsi diciotto mesi dall'emissione, per i voucher non usufruiti né impiegati nella prenotazione dei servizi di cui al presente articolo è corrisposto, entro quattordici giorni dalla scadenza, il rimborso dell'importo versato. Limitatamente ai voucher emessi in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, il rimborso di cui al secondo periodo può essere richiesto decorsi dodici mesi dall'emissione ed è corrisposto entro quattordici giorni dalla richiesta*".

Dunque, se il viaggiatore decide di non usufruire dei voucher entro il periodo di 18 mesi (per i pacchetti turistici e gli alberghi) e di 12 mesi (per il trasporto), a lui spetta il rimborso, da liquidare entro 14 giorni dalla scadenza del voucher (per i pacchetti turistici) e dalla richiesta che egli faccia al vettore (per i titoli di trasporto). Viene dunque diversificato il regime dei pacchetti turistici e dei soggiorni alberghieri da quello dei titoli di trasporto. Per entrambi il periodo di validità dei voucher è di diciotto mesi; tuttavia, l'acquirente del pacchetto turistico o del soggiorno alberghiero deve, per chiedere il rimborso, attendere la scadenza dei diciotto mesi di validità del voucher; l'acquirente del titolo di trasporto non è tenuto a tale attesa, e può richiedere il rimborso già dal dodicesimo mese in poi.

3) Possibilità di emissione di voucher senza accettazione da parte del destinatario solo in caso di recesso esercitato entro il 31 luglio

Come si ricorderà, l'articolo 88-bis prevedeva che l'emissione del voucher non richiedesse alcuna forma di accettazione da parte del destinatario. Tale previsione

rimane, ma viene limitata (dal "nuovo" comma 12) soltanto al caso di recesso (da parte del viaggiatore o del tour operator o del vettore) esercitato entro il **31 luglio 2020**.

Deve pertanto ritenersi che laddove il recesso sia esercitato (dal viaggiatore, dal tour operator, dall'albergatore o dal vettore) alle condizioni dell'articolo 88-bis **dopo** il 31 luglio 2020, si possa comunque proporre il voucher, ma sia necessaria, in tal caso, l'accettazione da parte del viaggiatore (il quale può dunque in ipotesi pretendere il rimborso integrale di quanto versato).

4) Ampliamento della possibilità di utilizzo del voucher

Il comma 12 stabilisce che il voucher possa essere emesso e utilizzato anche per servizi resi da un altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario. Dunque, il viaggiatore potrà utilizzare il voucher per effettuare prenotazioni anche presso soggetti diversi dall'emittente il voucher, purché a quest'ultimo legati dall'appartenenza al medesimo gruppo.

5) Riformulazione del comma 11

Come si ricorderà tale comma, nella formulazione originaria, prevedeva che "*fuori dei casi previsti dai commi da 1 a 7, per tutti i rapporti inerenti ai contratti di cui al presente articolo e instaurati con effetto dall'11 marzo 2020 al 30 settembre 2020 nell'intero territorio nazionale, anche per le prestazioni da rendere all'estero e per le prestazioni in favore di contraenti provenienti dall'estero, quando le prestazioni non siano rese a causa degli effetti derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, la controprestazione già ricevuta può essere restituita mediante un voucher di pari importo valido per un anno dall'emissione*".

Nella circolare predisposta all'indomani dell'emanazione della disposizione, si era evidenziato come essa (espressamente applicabile a casi diversi da quelli regolati dai commi da 1 a 7) non fosse chiara facendo riferimento a "*rapporti inerenti ai contratti di cui al presente articolo*" e che si trattasse, probabilmente, di "*norma di chiusura*", diretta ad estendere le previsioni dell'articolo 88-bis a casistiche e fattispecie che, seppur impattate in misura rilevante dall'emergenza epidemiologica, non erano state disciplinate espressamente dall'articolo 88-bis (lo si desumeva, in particolare, dal riferimento ad un arco temporale – dall'11 marzo al 30 settembre – ben più ampio di quello ad oggi interessato dalle misure governative di contenimento dell'epidemia).

La norma è stata totalmente riformulata. Essa ora prevede che ***"nei casi previsti dai commi da 1 a 7*** (ndr: e dunque non più, come prima, al di fuori di tali casi, ma proprio in presenza di essi) *e comunque per tutti i rapporti inerenti ai contratti di cui al presente articolo instaurati* ***con effetto dall'11 marzo 2020 al 30 settembre 2020****, in caso di* ***recesso esercitato entro il 31 luglio 2020****, anche per le prestazioni da rendere all'estero e per le prestazioni in favore di contraenti provenienti dall'estero, quando le prestazioni non sono rese a causa degli effetti derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da COVID 19, la controprestazione già ricevuta può essere restituita mediante un*

voucher di pari importo emesso entro quattordici giorni dalla data di esercizio del recesso e valido per diciotto mesi dall'emissione".

La norma continua a peccare di chiarezza, dal momento che i commi da 1 a 7 disciplinano esattamente le condizioni di recesso e le relative conseguenze (rimborso o voucher di diciotto mesi) e non si vede il senso della nuova disposizione. Relativamente ai pacchetti turistici, la norma introduce un ulteriore elemento di confusione. Il comma 7 dell'articolo 88-bis, infatti, prevede che il voucher debba essere emesso "*appena ricevuti i rimborsi o i voucher dai singoli fornitori di servizi e comunque non oltre sessanta giorni dalla data prevista di inizio del viaggio*". Il comma 11, come riformulato, prevede invece che il voucher debba essere emesso entro quattordici giorni. Si deve ritenere che debba valere il termine massimo indicato dal comma 7 (non oltre 60 giorni), trattandosi di norma "speciale" - a fronte del comma 11 che appare norma "generale" e "residuale" - applicabile esattamente ai contratti di pacchetto turistico.

In ogni caso, ***anche questa previsione (il comma 11 dell'articolo 88-bis) si applica ai soli recessi esercitati entro il 31 luglio 2020***.

Ulteriore modifica dell'articolo 88-bis relativa alle gite d'istruzione

Come si ricorderà, il comma 8 dell'articolo 88-bis prevede la possibilità di rimborsare i corrispettivi versati per le gite d'istruzione – e rispetto alle quali sia stato esercitato il recesso a causa della sospensione delle gite - a mezzo di voucher (ora di durata di diciotto mesi), con la eccezione di viaggi o iniziative di istruzione che riguardino la scuola dell'infanzia o le classi terminali della scuola primaria e della scuola secondaria di primo e secondo grado (in questi casi non è consentito il voucher). La Legge 17 luglio 2020, n. 77 amplia il novero dei soggetti in favore dei quali va disposto il rimborso (senza emissione di voucher), ricomprendendovi i "*soggiorni di studio degli alunni del quarto anno delle scuole secondarie di secondo grado nell'ambito dei programmi internazionali di mobilità studentesca riferiti agli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021"*.

Istituzione di un Fondo per l'indennizzo dei consumatori titolari di voucher emessi, non utilizzati alla scadenza di validità e non rimborsati a causa dell'insolvenza o del fallimento dell'operatore turistico o del vettore.

La Legge 77/2020 aggiunge il comma 12-ter all'articolo 88-bis istituendo un Fondo per indennizzare i consumatori titolari di un voucher non utilizzato e non rimborsato alla scadenza a causa dell'insolvenza o fallimento del tour operator o del vettore.

L'indennizzo è riconosciuto nel limite della dotazione del fondo pari a cinque milioni di euro per l'anno 2020 ed un milione di euro per l'anno 2021. Le modalità di funzionamento del Fondo andranno definite con Regolamento che andrà emanato entro

centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della diposizione, dal Ministro per i beni e le attività culturali e per il turismo.

Articolo 88 - Biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi di cultura

Come si ricorderà, l'articolo 88 del DL 18/2020 prevede il rimborso di tali biglietti ovvero l'emissione di un voucher.

La Legge 77/2020 ha modificato anche questa disposizione.

Le principali innovazione sono il prolungamento, anche in questo caso, della validità del voucher (da 12 a 18 mesi), mentre viene confermato che il voucher non richiede l'accettazione del cliente; l'obbligo, ma **solo per i concerti di musica leggera**, di rimborso alla scadenza del periodo di validità del voucher quando la prestazione dell'artista originariamente programmata sia annullata, senza rinvio ad altra data compresa nel medesimo periodo di validità del voucher. In caso di cancellazione definitiva del concerto, l'organizzatore deve provvedere immediatamente al rimborso con restituzione della somma versata.

In collaborazione con

Costantini Avvocati

Servizio legale © Assoviaggi Confesercenti
Via Nazionale, 60 – 00184 – ROMA
Tel. 06/4725.1 E-mail: assoviaggi@confesercenti.it
http://www.assoviaggi.it