Covid-19 e cancellazioni di pacchetti turistici o di singoli servizi turistici: chiarimenti

A cura dell' Ufficio Legislativo e Affari Giuridici di Confesercenti

A. Pacchetti turistici.

Nel **caso in cui la richiesta di cancellazione riguardi un pacchetto turistico**, bisogna fare riferimento all'art. 41 del Codice del Turismo (D.Lgs. n. 78/2011).

Art. 41 Diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto

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.***

(…)

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.

(…)

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.***

(…)

****

Il comma 4 dell'articolo citato trova applicazione ai casi in cui nella zona di destinazione del pacchetto turistico o nelle immediate vicinanze si siano verificate **circostanze straordinarie che non consentono lo svolgimento del viaggio**: in tale situazione **il viaggiatore che recede dal contratto potrà ottenere il rimborso di tutte le somme anticipate, ma non avrà diritto ad ulteriori risarcimenti**.

In questa ipotesi **l'Organizzatore deve quindi provvedere a rimborsare il cliente, nel termine di 14 giorni dal recesso**.

Si sottolinea che il presupposto per l'applicabilità della disposizione in esame è il verificarsi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze di circostanze che non permettono l'esecuzione del viaggio: la fattispecie descritta, pertanto, non riguarda il caso di pacchetti turistici aventi destinazione in zone che non sono coinvolte dall'emergenza relativa al Coronavirus.

Ne deriva che un viaggiatore che abbia prenotato un viaggio in Cina da svolgersi nei prossimi giorni avrà sicuramente diritto al rimborso senza dover pagare alcuna penale. Lo stesso trattamento non sarà invece applicabile al turista che, a seguito delle notizie sul Coronavirus, intenda – per prudenza – evitare di mettersi in viaggio verso destinazioni che non sono al momento toccate dall'emergenza sanitaria. Tale scelta, libera e pur comprensibile, comporterà per il viaggiatore l'obbligo di corrispondere all'Organizzatore le penali previste dal contratto, ai sensi dell'art. 41, comma 1.

A nostro avviso, il recesso senza penali dal pacchetto turistico dovrebbe essere riconosciuto anche al viaggiatore diretto verso un Paese nel quale si applicano misure fortemente restrittive all'accesso per i cittadini italiani (ad es. nel caso in cui il Paese di destinazione imponga una quarantena di almeno 15 giorni prima di potervi avere accesso): in tal caso, infatti, verrebbe meno per il viaggiatore la possibilità di usufruire dei servizi turistici previsti dal pacchetto.

Per stabilire se può trovare applicazione l'art. 41, comma 4, Cod. Tur. si consiglia di fare sempre riferimento a fonti ufficiali, quali il sito "*viaggiaresicuri*" della Farnesina e i siti esteri omologhi (ad esempio nel caso di un viaggiatore estero che intenda cancellare la prenotazione di un viaggio in Italia a seguito delle notizie concernenti la diffusione del virus, sarà necessario verificare se l'Autorità del Paese di origine abbia inserito l'Italia tra i Paesi oggetto di "sconsiglio").

Infine, si fa presente che il comma 6 dell'art. 41 chiarisce che i contratti, stipulati con terzi, che siano funzionalmente collegati a quello di pacchetto turistico si risolvono anch'essi: da tale previsione deriva che **l'Organizzatore potrà a sua volta richiedere ai fornitori dei singoli servizi turistici che compongono il pacchetto la restituzione delle somme anticipate**.

Al riguardo si precisa che i fornitori dei servizi turistici sono tenuti, in base alla disposizione citata, a restituire le somme anticipate dall'Organizzatore e che non si tratta di una loro scelta discrezionale: pertanto, ove gli operatori incontrino resistenze in tal senso, si consiglia di fare presente che si tratta di un obbligo di legge.

Gite scolastiche

Una trattazione a parte merita il caso dei viaggi di istruzione prenotati da istituti scolastici italiani con destinazioni nazionali o estere.

Infatti, all'art. 1, comma 1, lettera b), del DPCM del 25 febbraio 2020, *Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19*, è stato previsto che:

"I viaggi d'istruzione, le iniziative di scambio o gemellaggio, le visite guidate e le uscite didattiche comunque denominate, programmate dalle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado ***sono sospesi fino al 15 marzo 2020****; quanto previsto* ***dall'art. 41, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79****, in ordine al diritto di recesso del viaggiatore prima dell'inizio del pacchetto di viaggio,* ***trova applicazione alle fattispecie previste dalla presente lettera****"*.

Il provvedimento del Governo stabilisce, quindi, che nessun istituto scolastico può intraprendere gite o viaggi di ogni sorta **fino al 15 marzo 2020 in tutto il territorio nazionale, a prescindere dalla destinazione**.

Si precisa che la sospensione riguarda soltanto le gite scolastiche organizzate da istituti italiani con destinazione Italia o estero, mentre non comporta conseguenze per i viaggi di istruzione prenotati da istituti scolastici di altri Paesi.

Il provvedimento fa un esplicito richiamo alla disciplina di cui all'art. 41, comma 4 del Cod. Tur. : ne deriva che nel caso delle gite scolastiche prenotate fino al 15 marzo 2020, gli istituti possono chiedere la cancellazione del viaggio ed il rimborso di quanto anticipato anche **a prescindere dal fatto** che ***nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze*** si siano verificate quelle ***circostanze inevitabili e straordinarie che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto.***

Pertanto, l'Organizzatore sarà tenuto a rimborsare agli istituti scolastici quanto anticipato in relazione al viaggio e a cancellare la prenotazione, senza l' applicazione di alcuna penale a carico del cliente.

Si tenga presente che tale disciplina trova applicazione soltanto nel caso di gite scolastiche che si devono svolgere entro il 15 marzo p.v.: pertanto, **qualora la scuola richieda la cancellazione di un pacchetto turistico relativo ad una gita che si dovrà tenere in un periodo successivo, troverà applicazione la disciplina ordinaria relativa alle cancellazioni di cui all'art. 41 Cod. Tur**.:

- Se il viaggio di istruzione ha come destinazione i luoghi oggetto di sconsiglio da parte della Farnesina, l'istituto scolastico potrà cancellare la prenotazione e ottenere il rimborso di quanto anticipato, senza il pagamento delle penali (art.41, comma 4);
- Negli altri casi, il cliente potrà recedere dal contratto di pacchetto turistico verso il pagamento delle penali previste dal contratto (art. 41, comma 1)

Nella seconda ipotesi sarebbe pertanto opportuno che l'Organizzatore consigliasse all'Istituto scolastico di attendere l'evolversi dei fatti, in quanto ad oggi sarebbe tenuto a pagare le penali previste dal regolamento contrattuale e perderebbe la prenotazione.

Un altro aspetto importante da sottolineare riguarda il fatto che il richiamo da parte del DPCM all'art. 41, comma 4, Cod. Tur, comporta il riconoscimento a favore dell'Organizzatore del diritto ad ottenere le somme anticipate ai fornitori dei singoli servizi turistici che compongono il pacchetto, in quanto – come già chiarito più sopra – a seguito della cancellazione del pacchetto turistico, si risolvono anche i contratti ad esso funzionalmente collegati e, dunque, l'organizzatore ha diritto alla restituzione di quanto anticipato (cfr. art. 41, comma 6).

Singoli servizi turistici.

Una disciplina diversa trova applicazione nel caso di **cancellazione di prenotazioni relative a singoli servizi turistici che non siano parte di un pacchetto turistico**.

Una prima ipotesi riguarda un **servizio turistico che, a seguito delle disposizioni della Pubblica Autorità, non può essere più eseguito**: pertanto, **il contratto si risolve per impossibilità sopravvenuta della prestazione** (cfr. art. 1463 Cod. Civ.) e **il fornitore del servizio dovrà restituire al cliente quanto anticipato al momento della prenotazione, senza il pagamento di alcuna penale**.

- Si pensi al caso di un **albergo situato nei comuni in cui è stato interdetto il transito e il soggiorno** (cfr. DPCM 23 febbraio 2020, all. 1): in questo caso il gestore ovviamente non potrà più ospitare il cliente nella struttura e dovrà provvedere alla restituzione delle somme anticipate.
- Altro esempio di prestazione divenuta impossibile è quella di un **albergo situato nelle Regioni Lombardia o Veneto che abbia ricevuto una prenotazione finalizzata specificamente all'organizzare un convegno nei giorni interessati dalla sospensione**: ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera c), DPCM 23 febbraio 2020, ogni evento o forma di riunione in luogo pubblico o privato ricompreso nel territorio delle citate Regioni è sospeso, onde il gestore dell'albergo dovrà cancellare la prenotazione con restituzione delle somme ai clienti.

Diversa ipotesi è quella in cui non si abbia un'impossibilità sopravvenuta della prestazione (ex art. 1463 Cod. Civ.): in tal caso il cliente cancellando la prenotazione non potrà evitare di pagare le penali previste dal contratto.

- Ciò si verificherà per tutte le **richieste di cancellazione di prenotazione alberghiera in località che non sono state toccate dai provvedimenti della Pubblica Autorità che inibiscono il transito o il soggiorno** (si pensi al caso del **turista che per prudenza voglia cancellare la prenotazione di un servizio turistico anche se non vi sono problematiche relative al luogo di soggiorno**, o ai **dipendenti di un'azienda che per *policy* aziendale abbia disposto l'interruzione delle trasferte dei dipendenti anche verso destinazioni che non risentono di limitazioni**) .
- Sorte simile avranno le **prenotazioni relative a contratti di fornitura di un singolo servizio turistico stipulati dal cliente in vista di uno specifico evento (mostra, spettacolo, convegno, fiera)**. Come si è detto, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera c), del DPCM 23 febbraio 2020, ogni evento o forma di riunione in luogo pubblico o privato ricompreso nel territorio delle Regioni Lombardia e Veneto è sospeso, ma **le motivazioni per cui il cliente ha effettuato la prenotazione, nel caso di contratto di fornitura di un singolo servizio turistico, non sono rilevanti**, diversamente da quanto accade nel caso di acquisto di pacchetto turistico, per cui **il cliente, indipendentemente dai motivi che lo avevano spinto alla decisione, non potrà cancellare la prenotazione senza pagare le penali previste dal contratto**.

Alcuni consigli di opportunità

Nel caso del turista che solo per prudenza (e non per impossibilità sopravvenuta della prestazione) voglia cancellare la prenotazione di un servizio turistico a motivo dell'emergenza coronavirus (libera decisione che, però, come si è detto, comporterà il pagamento delle penali secondo quanto previsto dal regolamento contrattuale), si ritiene che i gestori delle strutture ricettive dovrebbero anzitutto consigliare ai clienti che hanno manifestato l'intenzione di cancellare la prenotazione di attendere l'evolvere della situazione.

Inoltre, si consiglia ai gestori di prendere in considerazione l'ipotesi di concedere al cliente che decida di non cancellare la prenotazione la possibilità di usufruire di condizioni di favore in relazione alle penali, o di ottenere un *voucher* per una vacanza da effettuare in un altro periodo (si

tratta ovviamente di una libera scelta dell'albergatore, in quanto il cliente non ne avrebbe formalmente diritto).

Si allega alla presente un *fac-simile* di risposta che i gestori delle strutture ricettive possono inviare al cliente a seguito di una richiesta di cancellazione di una prenotazione che non riguardi i servizi o i territori coinvolti dai provvedimenti della Pubblica Autorità derivanti dall'emergenza sanitaria relativa al coronavirus.

(Aggiornato al 26/02/2020)