

EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19 E CONTRATTI DI PACCHETTO TURISTICO: DIRITTO DI RECESSO E FORME DI RIMBORSO

Il Decreto Legge 2 marzo 2020 n. 9, recante “*Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”, si occupa, all'art. 28, del rimborso dei titoli di viaggio e pacchetti turistici.

Il rimborso di cui si parla, è riferito ai biglietti e pacchetti turistici acquistati prima dell'emergenza sanitaria in corso ed è conseguenza del successivo annullamento di viaggi e pacchetti turistici per la sopravvenuta impossibilità di realizzarli, a causa dei limiti agli spostamenti introdotti da Governo e Regioni per arginare il diffondersi dell'epidemia da virus Sars-Cov-19.

L'art. 28 prende in esame la situazione di chi, per ragioni oggettive o soggettive collegate all'emergenza sanitaria, non può utilizzare i titoli di viaggio o i pacchetti turistici acquistati.

Tuttavia, mentre il primo comma, disponendo il rimborso dei titoli di viaggio del trasporto aereo, ferroviario e marittimo, rimanda alla disciplina della risoluzione per impossibilità sopravvenuta (art. 1463 Cod. Civ.), il comma 5, trattando dei contratti di pacchetto turistico, richiama invece il diritto di recesso di cui all'art. 41 del Codice del Turismo (D. Lgs. 79/2011).

Tale ultima impostazione, relativa ai pacchetti turistici, pone alcuni problemi.

Innanzitutto l'art. 41 C.d.T. descrive 3 casi di applicabilità del diritto di recesso: a) scelta discrezionale del viaggiatore, con rimborso da questi al tour operator delle spese sostenute; b) impossibilità oggettiva dovuta a circostanze riferite al luogo di destinazione; c) recesso dell'organizzatore (per mancato raggiungimento del numero minimo previsto o per impossibilità oggettiva). Il C.d.T. non prevede cioè, per i pacchetti turistici, la possibilità di recesso motivato da impossibilità soggettiva del viaggiatore (degenza ospedaliera, un arto ingessato, la morte di un congiunto, ovvero, come nelle attuali circostanze, il divieto di spostamenti).

Come è noto, la giurisprudenza ha ovviato a tale lacuna riconducendo la fattispecie dell'impossibilità soggettiva del viaggiatore sotto la disciplina della risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta (art. 1463 Cod. Civ.). Ciò a partire dalla sentenza n. 16315/2007, con cui la Corte di Cassazione riconosceva la finalità turistica come parte integrante della causa contrattuale.

Il quadro normativo preesistente al Decreto-Legge del 2 marzo avrebbe dunque imposto di distinguere, tra i casi di impossibilità soggettiva e quelli di impossibilità oggettiva, che in questa situazione di emergenza epidemiologica, spesso inevitabilmente si sommano e confondono fra loro, e di applicare poi, a secondo dei casi, la disciplina della risoluzione del Codice Civile o quella del recesso del Codice del Turismo.

Con la norma emergenziale in esame, il legislatore ha evidentemente scelto di semplificare il quadro, riconducendo tutte le ipotesi di impossibilità soggettiva del viaggiatore dovute all'epidemia in corso, all'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 41 C.d.T., al pari dei casi di impossibilità oggettiva.

Tuttavia, questo ha generato un ulteriore dubbio: il Codice del Turismo, infatti, compreso ovviamente l'art. 41, è una normativa di origine comunitaria. In particolare, la sua attuale formulazione costituisce il recepimento della Direttiva 2015/2302 in materia di “pacchetti turistici e servizi turistici collegati”. Ora né l'art. 41 C.d.T., né la Direttiva, obbligano il viaggiatore ad accettare offerte sostitutive o voucher al posto del rimborso in denaro delle somme anticipate. Secondo tale normativa, il rimborso è dovuto in denaro, ed è soltanto una facoltà del viaggiatore accettare, se lo ritiene opportuno in base a sua valutazione discrezionale, forme alternative di indennizzo che gli vengano eventualmente proposte.

Viceversa, l'art. 28 del Decreto-Legge 9/2020, prevede espressamente che il tour operator possa liquidare il rimborso attraverso l'offerta di pacchetti alternativi di valore pari o superiore, ovvero con voucher spendibili entro un anno.

La *ratio* di questa deroga è facilmente comprensibile: in una situazione di emergenza sanitaria destinata inevitabilmente a sfociare in una grave crisi di liquidità di tutto il sistema economico, il Governo ha inteso bilanciare il diritto del consumatore a vedersi rimborsata la spesa per un servizio di cui non può fruire, con l'interesse del sistema delle imprese turistiche (e del sistema economico nel

suo complesso) a non essere travolto da una crisi di liquidità e di indebitamento che rischia di diventare irreversibile.

Ci si chiede, tuttavia: poteva farlo? E più in generale, può il legislatore nazionale, in casi straordinari, derogare alle regole fissate dalla normativa comunitaria?

La risposta, affermativa, va trovata nelle norme richiamate dal comma 8 dello stesso art. 28 D.L. 9/2020 in esame. Infatti, proprio una norma comunitaria, l'art. 9 del Regolamento n. 593/2008/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, consente a ciascuno Stato membro di derogare alle regole europee sulla individuazione della legge applicabile ai contratti. Le norme così individuate dagli organi dello Stato nazionale prendono il nome di “norme di applicazione necessaria”, e si applicano, all'interno dello Stato membro, anche in deroga alla normativa comunitaria.

La deroga, e quindi il ricorso da parte di uno Stato membro alla emanazione di “norme di applicazione necessaria”, deve essere motivata dal fatto di ritenere il rispetto di tali norme “*cruciale per la salvaguardia dei suoi interessi pubblici, quali la sua organizzazione politica, sociale o economica (...)*”. Tale valutazione, espressa dal legislatore nazionale, non è sindacabile in sede comunitaria.

Nel caso specifico, il Governo italiano si è avvalso di questa possibilità, prevista dal Regolamento europeo sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Reg. 593/2008/CE, art. 9), e ha dichiarato “norme di applicazione necessaria” quelle contenute nell'art. 28 del D.L. 9/2020, rendendo quindi legittima la deroga nazionale alle modalità di rimborso fissate dalle norme comunitarie e da quelle interne di recepimento.

Quindi riassumendo:

- In materia di contratti di pacchetto turistico, qualunque situazione legata all'emergenza epidemiologica da COVID-19, che dia luogo all'impossibilità per il consumatore di fruire del pacchetto, sia oggettiva (cancellazione del pacchetto turistico, inaccessibilità del luogo di destinazione, divieto generalizzato di spostamenti, ecc.), sia soggettiva (isolamento individuale, quarantena, ricovero ospedaliero, ecc.) dà diritto al recesso da parte del consumatore, con conseguente diritto al rimborso di tutte le somme anticipate.
- Il diritto al recesso, con la conseguente richiesta di rimborso, deve essere esercitato entro 30 giorni dalla cessazione della causa di impossibilità (quindi o dal termine del divieto di spostamenti, o dalla cessazione dell'impedimento soggettivo).
- La richiesta di rimborso deve essere rivolta al tour operator, direttamente o eventualmente tramite il venditore. Per i titoli di viaggio non compresi in pacchetti turistici occorre invece fare richiesta al vettore ferroviario, aereo o navale.
- L'onere della prova di avere esercitato correttamente e tempestivamente il diritto di recesso incombe sul consumatore; si consiglia pertanto di utilizzare strumenti (come la raccomandata con avviso di ricevimento, o la posta elettronica certificata - pec) che consentano, se necessario, di darne prova in un momento successivo.
- Il rimborso a favore del consumatore deve avvenire entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso e può essere eseguito, a scelta dell'organizzatore, con l'erogazione della somma di denaro; con l'offerta di un pacchetto turistico alternativo di valore pari o superiore; con l'emissione di un “voucher” di importo pari al rimborso spettante, da utilizzare entro un anno dall'emissione.
- In deroga all'art. 41 C.d.T. e alla Direttiva UE 2015/2302, il consumatore non può rifiutare il rimborso offerto dal tour operator tramite voucher.

Naturalmente nulla esclude, ed è anzi auspicabile, che le associazioni imprenditoriali e le associazioni rappresentative dei consumatori, autonomamente o attraverso un tavolo promosso dal Governo, possano individuare strumenti che consentano, su base volontaria, di gestire questa situazione inedita in modo più flessibile e versatile di quanto possa imporsi per decreto. L'estensione della durata dei voucher, o la loro circolarità fra i tour operator aderenti sono solo esempi che già qualcuno ha offerto come spunto alla fantasia delle parti sociali.