
DIRITTI E DOVERI IN CASO DI CANCELLAZIONE DI UN PACCHETTO TURISTICO A CAUSA DEL CORONAVIRUS IN ITALIA

La diffusione del Coronavirus ha causato numerose restrizioni negli spostamenti in tutto il mondo. Anche in Italia, l'intero territorio nazionale è stato recentemente isolato allo scopo di contenere la crisi epidemiologica. Ciò comporta che le destinazioni turistiche più popolari non sono più accessibili e che i pacchetti turistici già prenotati non possono più essere avviati. Sia i turisti che le agenzie di viaggio sono quindi preoccupati e si chiedono cosa possa accadere quando i pacchetti turistici prenotati vengono annullati. Il quadro è reso ancor meno chiaro dal susseguirsi di nuove misure di emergenza, sicché, tra i molti problemi legali, la questione dei diritti e degli obblighi in caso di annullamento di pacchetti turistici sta acquisendo importanza.

Il contratto di viaggio nel Codice del Turismo

Sul punto, la legge ordinariamente applicabile in Italia è il Decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011, che comprende il cosiddetto "Codice del Turismo" (CdT). Con il Decreto legislativo n. 62 del 21 maggio 2018, il Codice del turismo è stato adattato alla Direttiva (UE) 2015/2302, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi di viaggio collegati, che ha armonizzato alcuni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in tema di contratti di pacchetti turistici e relativi servizi di viaggio in tutta l'Unione europea.

L'articolo 32 del Codice del Turismo definisce in dettaglio il termine "contratto di pacchetto turistico". Si tratta di una tipologia contrattuale che differisce sostanzialmente da altri contratti turistici, combinando almeno due diversi servizi riferiti allo stesso viaggio. Un esempio di tale contratto potrebbe essere un pacchetto *standard* che includa l'organizzazione del viaggio di andata, l'alloggio e il ritorno. La struttura del contratto è prevalentemente trilaterale, con l'individuazione dei seguenti soggetti di diritto:

- il viaggiatore: ossia, qualsiasi persona che desideri concludere un contratto per pacchetto turistico o che abbia diritto a tale viaggio sulla base di un contratto di pacchetto turistico già concluso;
- l'organizzatore: un imprenditore che organizza pacchetti turistici e li offre in vendita direttamente o tramite una diversa società (il cosiddetto *tour operator*);

- il venditore: un imprenditore, diverso dall'organizzatore, che offre o vende direttamente pacchetti turistici organizzati da un *tour operator*.

Sia l'organizzatore turistico che il venditore possono assumere la forma giuridica di un'agenzia di viaggi (art. 18 CdT). La qualifica dell'imprenditore come *tour operator* o venditore è quindi determinata sulla base del pacchetto turistico offerto e non dipende dal nome, dallo statuto o dall'attività predominante dell'imprenditore. Il *tour operator* è, quindi, l'imprenditore che ha preparato, riunito e organizzato il pacchetto turistico offerto o venduto.

Va tuttavia evidenziato che, ai sensi dell'art. 51-bis del Codice del Turismo, il venditore è legalmente equivalente all'operatore turistico laddove non abbia comunicato determinate informazioni al viaggiatore. Invero, il venditore deve consegnare il foglio informativo standardizzato, fornire informazioni relative alla propria azienda (nome commerciale, indirizzo dell'azienda, numero di telefono, indirizzo e-mail) o indicare esplicitamente al viaggiatore che la società agisce come agenzia di viaggio.

La risoluzione o la modifica di un pacchetto turistico

In caso di risoluzione di un contratto di viaggio prima dell'esecuzione del contratto, l'art. 41 del Codice del Turismo prevede una disciplina speciale, in forza della quale il viaggiatore può recedere in qualsiasi momento; sicché, l'organizzatore (e non l'agente di viaggio) deve essere risarcito per i costi già sostenuti, nella misura in cui questi siano ragionevoli, comprensibili e giustificati. Il contratto può anche prevedere costi di risoluzione, anch'essi nei limiti della ragionevolezza.

Tuttavia, in caso di circostanze impreviste e straordinarie nel paese di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, il viaggiatore ha il diritto di recesso dal contratto (art. 41/4 CdT). Le circostanze devono avere un impatto significativo sull'attuazione del pacchetto turistico o sul viaggio di andata / ritorno del viaggiatore. Il diritto di recesso consente al viaggiatore di recedere dal contratto senza dover pagare l'operatore turistico. L'organizzatore, invece, deve rimborsare al viaggiatore l'intero importo pagato per il pacchetto turistico (art. 41/6 CdT), ma non è previsto alcun indennizzo aggiuntivo. I rimborsi devono essere effettuati entro 14 giorni.

D'altra parte, se è l'organizzatore a recedere, il viaggiatore ha diritto a un risarcimento aggiuntivo, a meno che il numero minimo di viaggiatori indispensabile per l'attivazione del pacchetto turistico non sia stato raggiunto, oppure laddove una circostanza

imprevedibile e/o straordinaria renda impossibile l'esecuzione del contratto e il viaggiatore sia stato immediatamente informato della cancellazione (art. 41/5 CdT).

Se l'organizzatore si trova costretto a modificare in modo significativo i servizi turistici prima dell'inizio del contratto, il viaggiatore può accettare le modifiche o risolvere il contratto gratuitamente (art. 40/2 CdT). Anche in questo caso, l'organizzatore deve rimborsare il prezzo pagato entro 14 giorni. Qualora sia il viaggiatore a recedere, l'organizzatore può offrirgli un altro pacchetto turistico di qualità o valore almeno equivalente: se il pacchetto modificato o sostitutivo è di qualità o costo inferiori, il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo.

La normativa straordinaria causata dall'epidemia di Coronavirus

Con lo scoppio della pandemia da COVID-19, è stata introdotta una normativa straordinaria per la cancellazione dei pacchetti turistici, riferita esclusivamente a tale circostanza straordinaria. L'art. 28/5 del Decreto Legge n. 9 del 2 marzo 2020 conferma che alcune categorie di viaggiatori godono del diritto di recesso dal pacchetto turistico, ai sensi dell'art. 41/4 del Codice del Turismo, durante i periodi di ricovero, quarantena o di obbligo a rimanere a casa con sorveglianza attiva nel periodo di emergenza epidemiologica da COVID-19, oppure laddove il viaggio si sarebbe dovuto effettuare nelle aree a rischio determinate da decreti ministeriali. Tuttavia, in questo caso, l'organizzatore ha tre diverse opzioni:

- 1) può - come nel caso dell'art. 40 del Codice del Turismo - offrire al viaggiatore un altro pacchetto turistico qualitativamente equivalente o migliore;
- 2) può rimborsare integralmente il prezzo pagato dal viaggiatore senza alcun indennizzo aggiuntivo ai sensi dell'articolo 41, commi 4 e 6 del Codice del Turismo;
- 3) può emettere un buono ("voucher") di valore equivalente al rimborso completo e valido per un anno dalla data di emissione.

Queste opzioni sono alternative, per cui la scelta spetta all'organizzatore. Tuttavia, poiché la prima opzione dipende dal consenso del viaggiatore, il *tour operator* può evitare il rimborso completo del prezzo pagato laddove il viaggiatore non acconsenta, emettendo un buono. Il viaggiatore è quindi obbligato ad accettare il buono.

Sei categorie di viaggiatori elencate all'articolo 28, comma 1, DL 9/2020 godono di questo diritto di recesso:

- a) persone in quarantena o a casa con sorveglianza attiva designata dall'autorità medica competente;
- b) persone che vivono in aree contaminate, o che non sono autorizzate ad allontanarsi da lì a causa di una misura restrittiva;
- c) persone positive al virus COVID-19 e in quarantena, oppure a casa con sorveglianza attiva o in ospedale;
- d) persone che hanno programmato di soggiornare o effettuare un viaggio che preveda partenza o arrivo in aree a rischio;
- e) persone che hanno programmato di partecipare a concorsi pubblici o procedure di selezione pubblica, a manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura, a eventi e a ogni forma di riunione, in luogo pubblico o privato, comunque cancellati o rinviati dalle autorità competenti;
- f) titolari di documenti di viaggio acquisiti in Italia e in viaggio verso un Paese terzo in cui l'uscita, l'atterraggio o l'arrivo sono vietati a causa dell'epidemia di COVID-19.

Le aree a rischio interessate sono state determinate con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'art. 3 del DL n. 6/2020, ed infine estese a tutto il territorio nazionale:

- 1) DPCM del 23 febbraio 2020: i comuni di Bertinico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini (in Lombardia); Vo' Euganeo (in Veneto);
- 2) DPCM del 1° marzo 2020: i comuni delle province di Pesaro e Urbino e Savona nonché di Bergamo, Lodi, Piacenza e Cremona;
- 3) DPCM dell'8 marzo 2020: le province di Modena, Parma, Piacenza, Reggio nell'Emilia, Rimini, Pesaro e Urbino, Alessandria, Asti, Novara, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Padova, Treviso, Venezia;
- 4) DPCM del 9 marzo 2020: l'intero Paese.

Va comunque specificato che questa disciplina non ha prevalso sulla legge ordinaria. Ciò significa che il *tour operator* può offrire solo un viaggio sostitutivo o emettere un buono per le categorie di viaggiatori di cui all'art. 28/1, DL n. 9/2020 e per la durata delle misure di contenimento che determinano una situazione sulla base della quale le singole categorie si basano. Al momento l'applicazione delle misure di contenimento è prevista fino al 13 aprile, ma sarà molto prevedibilmente prorogata. Per gli altri viaggiatori – che non rientrano in alcuna categoria di cui all'art. 28/1, DL n. 9/2020 o il cui pacchetto sarà

attuato dopo il 13 aprile e che hanno effettuato una cancellazione del pacchetto turistico – trova applicazione la disciplina di cui all’art. 41 del Codice del Turismo.

Infine, si evidenzia che le norme straordinarie richiamate rappresentano, come da espresso richiamo legislativo di cui all’art. 28/8 DL n. 9/2020 norme di applicazione necessaria ai sensi dell’articolo 17 della Legge del 31 maggio 1995, n. 218 e dell’articolo 9 del regolamento (CE) n. 593/2008. Ciò significa che esse prevalgono su tutte le altre norme contrarie, anche europee o internazionali, e che non possono essere derogate in alcun modo, neanche convenzionalmente.

Avv. Silvia Giuliani

Dott. Andreas Schmiedhofer
