

N. 20

Marzo 2020



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

**EDIZIONE SPECIALE: CORONA VIRUS**

### QUALI DIRITTI PER I VIAGGIATORI?



L'emergenza **Coronavirus** sta comportando l'adozione, a livello nazionale e internazionale, di diverse misure restrittive della circolazione, che si riflettono inevitabilmente su quanti avevano programmato vacanze e soggiorni fuori porta. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) spiega quali sono i **diritti dei viaggiatori in circostanze come queste. Si premette tuttavia che ogni situazione deve essere valutata a sé**, poiché le misure adottate a livello nazionale e internazionale non sono uniformi e possono cambiare e ciò incide fortemente sui rimedi esperibili dai viaggiatori per recuperare quanto versato.

**Una prima distinzione** da effettuare è quella fra consumatori **costretti a rinunciare al viaggio per espressa provvedimento delle autorità competenti e consumatori che, in via precauzionale, hanno deciso autonomamente di rinunciare.**

Nel primo caso, nell'eventualità di **voli o trasporti annullati**, il passeggero non do-

vrebbe avere alcun problema ad ottenere il **rimborso di quanto versato**. Nell'ipotesi in cui il consumatore abbia acquistato un **pacchetto turistico** che preveda un soggiorno in territori soggetti a **limitazioni per motivi di sicurezza**, è possibile richiamare la disciplina sui pacchetti turistici e servizi turistici collegati che prevede espressamente il **diritto del viaggiatore a risolvere il contratto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie**, quali appunto epidemie, se tali eventi incidono sul godimento della propria vacanza o impediscono il raggiungimento del luogo di destinazione.

**Se invece il consumatore decide, nonostante l'assenza di espressi divieti, di rinunciare al viaggio, il rimborso del prezzo versato potrebbe non essere garantito.** Se il biglietto è stato acquistato con tariffa rimborsabile, la restituzione del prezzo è dovuta in accordo a quanto previsto nelle condizioni di vendita del biglietto. In caso di rinuncia volontaria ad un volo, il passeggero ha diritto al solo rimborso delle tasse aeroportuali purché la rinuncia sia effettuata

prima delle operazioni di check-in. Infine, nel caso in cui **si rinunci volontariamente ad un soggiorno** presso una struttura collocata in un territorio nel quale **nessuna emergenza** è stata dichiarata e **nessuna restrizione** è stata adottata, sarà possibile cancellare il soggiorno stesso in accordo a quanto previsto dalle condizioni di prenotazione. Di regola – salvo diverso accordo tra le parti – una prenotazione alberghiera **non può essere cancellata gratuitamente**. Tuttavia, i vettori, gli hotel e i tour operator sono ovviamente liberi di offrire una **soluzione bonaria**, indipendentemente dalle condizioni legali. Ad esempio, chi ha acquistato un biglietto ferroviario con Trenitalia (<https://bit.ly/2SYMfV8>) o Italo (<https://bit.ly/3a7Bvcy>) può annullarlo e richiedere il rimborso sotto forma di voucher (o, nel caso di trasporto regionale, in contanti).

Allo stato attuale non è inoltre possibile prevedere quali Paesi imporranno quali restrizioni all'ingresso ai cittadini italiani per limitare la diffusione dell'epidemia di coronavirus. Sul sito del **Ministero degli Affari Esteri** italiano troverete le informazioni di viaggio attuali ed eventuali divieti di ingresso: <http://www.viaggiasesicuri.it/>. Chi ha prenotato o desidera prenotare un viaggio dovrebbe tenere verificare costantemente la **situazione** che può **cambiare** in ogni momento. **Informatevi presso fonti ufficiali, quali le autorità nazionali o locali o da media attendibili.**

*Per maggiori informazioni consultate il sito del CEC (<https://bit.ly/3c9GrzE>).*

Per questioni di consumo transfrontaliero:  
Centro Europeo Consumatori Italia  
ufficio di Bolzano - Via Brennero 3  
**Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,**  
**info@euroconsumatori.org,**  
**www.euroconsumatori.org**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile W. Andreas. Duplicato in proprio.