Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Lockdown Coronavirus: FAQ su contratti e abbonamenti

1) Centri fitness, associazioni sportive, ecc.

Prima della crisi scaturita dal coronavirus, avevo firmato un contratto o acquistato un abbonamento oppure, per esempio, mi ero iscritto/a ad un corso di nuoto offerto da una associazione, e durante il lockdown l'offerta non era più fruibile. A cosa ho diritto?
In applicazione di quanto previsto dal Codice Civile in materia di "impossibilità sopravvenuta", confermata dal "decreto rilancio" convertito in legge, i consumatori hanno **diritto al rimborso** delle somme già versate, in proporzione, ovviamente, ai mesi durante i quali non è stato possibile usufruire dei servizi.

Il gestore o l'organizzatore del corso offre solo un voucher. Sono costretto ad accettarlo?
Il decreto rilancio, che è stato convertito in legge, prevede per l'imprenditore la possibilità di poter emettere liberamente un voucher al posto del rimborso, questo per l'importo corrispondente ai servizi non svolti. Tuttavia, il voucher non può essere soggetto ad alcuna condizione.

Ci sono scadenze o condizioni specifiche che devo rispettare?
Secondo la legge, il consumatore deve presentare una richiesta di rimborso all'imprenditore **entro il 18.08.2020**, allegandovi una copia della ricevuta del pagamento effettuato (lettera tipo allegata a fine pagina). L'imprenditore ha poi 30 giorni di tempo, dal ricevimento della richiesta, per accogliere la richiesta o emettere un voucher. La legge prevede inoltre che i consumatori possano utilizzare questo buono entro un anno dalla sua emissione, senza che vi siano previste condizioni per il riscatto del buono. L'imprenditore non può, ad esempio, obbligare i consumatori a recuperare i giorni di cui non hanno usufruito subito dopo la ripresa delle attività, né a sottoscrivere un nuovo abbonamento per riscattare il buono.

La palestra, il corso ecc. può essere nuovamente frequentato, ma posso utilizzare il servizio solo in misura limitata oppure non vorrei o non posso più utilizzarlo (ad es. a causa di determinati orari di lavoro, per motivi di salute o perché i servizi non possono essere forniti come presentati inizialmente al momento dell'acquisto). Posso recedere dal contratto prima della scadenza prevista?
In tal caso può essere applicato l'art. 1464 del Codice Civile, che riconosce alla parte che non può ricevere l'intera prestazione, perché è diventato parzialmente impossibile farlo, il diritto di ridurre di conseguenza la prestazione da essa dovuta, nonché il diritto di recedere dal contratto se non ha un interesse significativo nell'adempimento parziale.

2) Biglietti per vari eventi (concerti, visite ai musei, ...)

Prima del lockdown ho comprato un biglietto per un concerto che non si è potuto fare o che probabilmente non avrà luogo. A cosa ho diritto?
I consumatori hanno **diritto al rimborso** del prezzo pagato. La richiesta all'organizzatore deve essere presentata **entro il 18.08.2020**. In caso l'evento venga cancellato successivamente a questa data, la richiesta dovrà essere fatta entro 30 giorni dalla comunicazione dell'organizzatore, che l'evento prenotato non potrà avere luogo (una copia della ricevuta deve essere allegata alla richiesta). La richiesta può essere fatta nella stessa modalità dell'acquisto.

L'organizzatore deve accettare la richiesta di rimborso?
L'organizzatore può rimborsare l'importo corrisposto o emettere un voucher per lo stesso importo. Quest'ultimo deve essere riscattato entro 18 mesi dalla data di emissione.
La validità di 18 mesi è prevista anche per i buoni emessi prima dell'entrata in vigore della legge n. 77/2020 (Conversione decreto rilancio).

Cosa ne sarà del mio voucher se il concerto acquistato in precedenza non si terrà entro questi 18 mesi?
Se il concerto dell'artista non può avere luogo, e non è prevista una data successiva, l'organizzatore dovrà rimborsare l'importo del voucher alla scadenza.

3) Skipass

Ho acquistato un abbonamento, uno skipass o una carta prepagata prima della crisi del coronavirus, e il servizio non era disponibile durante il lockdown. A cosa ho diritto?
In applicazione di quanto previsto dal Codice Civile in materia di "impossibilità sopravvenuta", e confermata dal "decreto rilancio" convertito in legge, i consumatori hanno **diritto al rimborso** delle

somme già versate, naturalmente in proporzione ai mesi durante i quali non è stato possibile usufruire di questi servizi.

4) Corsi di vario genere

Ho prenotato un corso della durata di più date prima del lockdown, a cosa ho diritto per quanto riguarda i servizi che non sono stati svolti (ad es. corso di lingua, assistenza estiva per i bambini, ecc.)?

I consumatori hanno diritto al rimborso della quota pagata, anche se sono liberi di accettare un voucher, ad esempio l'importo potrebbe essere detratto per un corso successivo, le ore perse potrebbero essere recuperate, o potrebbe essere emesso un voucher regalo al posto del servizio.

>> Lettera-tipo per richiesta rimborso