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: ticket e abbonamenti per sport, cultura, corsi, … rimborso o voucher?

Ven 24/07/2020 - 11:15

**Fissato per legge il 18 agosto quale "termine ultimo" per le richieste -
i consumatori fanno bene ad attivarsi subito!**

Dall'inizio del lockdown al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) sono giunte molte richieste di consumatori, che prima dell'inizio della crisi del Coronavirus avevano acquistato dei servizi – come un abbonamento in palestra o in piscina, una carta stagionale o a punti in una zona sciistica, un'iscrizione a un corso oppure anche un ticket per un concerto – e che non hanno potuto usufruire di tali servizi in seguito alle chiusure ordinate dai vari decreti.

Dal punto di vista giuridico, in caso di inadempimento di contratto con prestazioni corrispettive, trova applicazione il principio della cd. impossibilità sopravvenuta della prestazione (art. 1463 c.c.). **Il principio cardine è che chi ha pagato per ottenere un servizio che non gli viene fornito, ha diritto al rimborso di quanto pagato.**
Benché sia vero che anche l'imprenditore subisca una perdita, in quanto non responsabile della situazione che ha reso impossibile la prestazione, **trattenere l'importo ricevuto equivarrebbe ad un arricchimento ingiustificato.** Allo stesso modo, il consumatore ha diritto al rimborso della somma versata e non ad un eventuale risarcimento del danno: all'imprenditore, infatti, non è ascrivibile alcuna colpa per l'inadempimento.

L'applicazione di queste norme è stata confermata nel testo del "decreto rilancio"; con ciò, è confermato il diritto dei consumatori al rimborso parziale delle prestazioni non fornite. Con lo stesso decreto però è stato dato agli esercenti il diritto di emettere ai loro clienti un voucher (ovvero un buono) al posto del rimborso della somma dovuta.

Con la conversione del decreto rilancio (pubblicata in Gazzetta ufficiale in data 18 luglio 2020) è stato poi fissato che la richiesta di rimborso delle somme vada presentata entro 30 giorni. Ovvero: per le prestazioni già cancellate bisogna chiedere il rimborso entro il 18 agosto 2020, altrimenti si decade dal diritto. I gestori avranno poi 30 giorni per offrire il rimborso o un voucher.

Per gli impianti sportivi, il voucher sarà utilizzabile incondizionatamente presso la stessa struttura entro un anno, ovvero l'utilizzazione non potrà essere legata ad alcuna condizione, come ad esempio quella di poterlo utilizzare esclusivamente in occasione della stipula di un nuovo abbonamento.

“Un passo avanti e due indietro” questo il commento della direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer, riguardo alle nuove norme in vigore con la conversione del decreto rilancio. Il passo avanti lo si ha dalla conferma che per i servizi non prestati vi è diritto al rimborso – due passi indietro poiché la scelta fra voucher e rimborso in denaro spetta all’impresa, e poiché per far valere le proprie richieste è concesso un termine fin troppo breve, per giunta nel periodo vacanziero per eccellenza.

“Ci eravamo espressi a favore di un intervento risolutivo ad hoc delle tante questioni giuridiche irrisolte, ma il legislatore, per sciogliere il nodo delle tante richieste di rimborso, ha dato una chiara preferenza agli interessi delle imprese. La tutela del consumatore è di certo altra cosa” commenta Bauhofer. “Resta solo da impugnare penna o tastiera e far valere quanto prima le proprie richieste, in modo da non perdere questo termine assurdamente breve”.

Nelle FAQ sono contenute le risposte alle domande frequenti sui singoli contratti, nonché una lettera tipo per chiedere il rimborso per un servizio non prestato a causa del lockdown.

Le associazioni nazionali dei consumatori, tra queste anche il CTCU, hanno chiesto al Sottosegretario e Presidente del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti Alessia Morani di farsi portavoce con il Governo di alcune migliorie proposte in riferimento all’assetto normativo attualmente vigente.

>> Lettera-tipo per richiesta rimborso