Turismo organizzato, voucher per i rimborsi: le associazioni fanno chiarezza

A seguito della diffusione di informazioni inesatte e fuorvianti in merito all'esercizio del recesso dal contratto di viaggio, in ragione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, le Associazioni rappresentative del comparto del Turismo Organizzato, **ASTOI Confindustria Viaggi, Aidit, Assoviaggi e Fto**, intendono fornire alcuni chiarimenti.

Tenuto conto della specificità della situazione contingente, il Legislatore italiano si è attivato adottando misure urgenti volte a contrastare la diffusione del virus COVID-19 ed, al contempo, a contenere gli effetti negativi che esso sta producendo sul tessuto socio-economico nazionale. A tale scopo e con specifico riferimento al settore turistico, il DECRETO LEGGE 2 marzo 2020, n. 9, ha previsto puntuali misure nel senso sopra indicato, finalizzate ad evitare di porre in ulteriore difficoltà le Imprese del Turismo che, a causa delle cessazione di ogni forma di viaggio, hanno azzerato la loro produzione e che, pertanto, non sarebbero nella possibilità di eseguire il rimborso di somme che non sono più nel loro patrimonio.

In tal senso, il D.L. 9/2020, nel disporre le misure relative al Rimborso di titoli di viaggio e pacchetti turistici, all’art. 28, comma 5, ha espressamente statuito che: "In caso di recesso, l’organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, può procedere al rimborso nei termini previsti dai commi 4 e 6 dell'art. 41 del citato decreto legislativo 23 maggio 2011, n.79, oppure può emettere un voucher, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, di importo pari al rimborso spettante".

Il tenore letterale del testo normativo non lascia adito a dubbio alcuno circa il fatto che la scelta in merito alle gestione delle conseguenze del recesso dal pacchetto turistico – con l’adozione di una tra le opzioni indicate - è rimessa esclusivamente all'organizzatore (tour operator o agenzia di viaggio) e non al viaggiatore, contrariamente a quanto affermato da alcune Associazioni di Consumatori.

L'intento perseguito dal Legislatore italiano risponde all’esigenza precisa e prioritaria di evitare di porre le aziende in default finanziario, consentendo loro di emettere un voucher di valore corrispondente alle somme versate dai viaggiatori in alternativa al rimborso del prezzo.

Pertanto, appare strumentale e fuorviante l’informazione che spetti al consumatore scegliere se usufruire del voucher ovvero ottenere il rimborso, o che la scelta operata dall’organizzatore sia

soggetta a forme di accordo o di accettazione da parte del consumatore.
A fugare ogni eventuale dubbio residuo – ammesso che di dubbi si voglia parlare poiché il dettato normativo non necessita di interpretazione stante la sua chiarezza - si richiama l'attenzione sul valore di tutela dell'interesse generale sotteso alle norme emanate in situazione di contingenza. Le misure sopra richiamate infatti assumono valore, come espressamente si legge nel decreto, di norme di applicazione necessaria. Le norme di applicazione necessaria sono disposizioni il cui rispetto è ritenuto cruciale da un Paese per la salvaguardia dei suoi interessi pubblici, quali la sua organizzazione politica, sociale o economica, al punto da esigerne l'applicazione a tutte le situazioni che rientrino nel loro campo d'applicazione, qualunque sia la legge applicabile ai contratti. Si tratta quindi di disposizioni straordinarie, emanate in situazioni di emergenza, come nel caso di specie, che prevalgono su tutte le altre norme, applicabili in situazioni di normalità. Ne discende che se valessero le disposizioni ordinarie, che prevedono la restituzione al viaggiatore delle somme versate, non ci sarebbe stata alcuna necessità di indicare le disposizioni dell'art.28 quali norme di applicazione necessaria.