



# Gatti Pavesi Bianchi

COVID-19 Update  
PRATICHE COMMERCIALI | CODICE DEL TURISMO

---

25 Marzo 2019

## **PRATICHE COMMERCIALI | CODICE DEL TURISMO**

### **Pacchetti turistici: esercizio del diritto di recesso e sue conseguenze alla luce delle disposizioni emergenziali sul Coronavirus**

#### 1. Il diritto di recesso dall'acquisto di pacchetti turistici nel Codice del Turismo

1.1. L'art. 41, comma 1, del Codice del Turismo (cfr. D. Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, da ultimo modificato nel luglio 2018), il viaggiatore può recedere dal pacchetto turistico acquistato in qualsiasi momento precedente alla partenza. Si tratta, per così dire, del recesso 'ordinario'. In questo caso:

- il tour operator può richiedere al viaggiatore il rimborso delle spese anticipate per l'organizzazione del pacchetto, sempre che queste appaiano adeguate, giustificabili e motivate;
- di norma, le spese rimborsabili al tour operator corrispondono al prezzo globale del pacchetto diminuito dell'introito che lo stesso tour operator ottiene dalla riallocazione dello stesso (e, quindi, se il pacchetto viene effettivamente rivenduto, il costo del recesso sarà il prezzo originario meno il prezzo della successiva rivendita);
- per evitare conflitti, il tour operator può prevedere già all'interno del pacchetto viaggi un costo standard per il recesso, anche in questo caso secondo criteri di ragionevolezza e tenendo conto del momento in cui avviene il recesso (un conto è recedere sei mesi prima del viaggio, tutt'altra cosa farlo due giorni prima della partenza).

1.2. Lo stesso Codice del Turismo, all'Art. 41 comma 4, prevede, come 'declinazione' settoriale delle disposizioni del Codice Civile in materia di sopravvenuta impossibilità di esecuzione, l'ipotesi di un recesso 'straordinario' da esercitarsi in caso di circostanze sopravvenute all'acquisto del pacchetto che rendano impossibile fruire dello stesso.

1.3. L'ipotesi è prevista dall'Art. 41(4) del Codice. In questo caso:

- presupposto di applicazione della norma è che, nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, si verifichino circostanze che hanno un impatto determinante sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto dei viaggiatori verso la destinazione;
- in questi casi, il viaggiatore può recedere senza versare alcun corrispettivo, e ha altresì diritto alla restituzione di tutte le somme anticipate (ossia, di norma, la caparra già versata, oppure l'intero prezzo quando già interamente corrisposto);
- non è invece dovuto, da parte del tour operator, nessun indennizzo supplementare.

---

1.4. Qui la disposizione normativa ha visto una significativa evoluzione interessante (e anche una diversa collocazione sistematica, passando da un decreto del 1995, al Codice del Consumo nel 2005, e poi al Codice del Turismo nel 2011, modificato sul punto da ultimo a luglio 2018). Oggi, l'Art. 41, comma 4, prevede che:

*In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.*

1.5. Il successivo Art. 41 comma 6 del Codice prevede che, in caso di recesso 'straordinario' da parte del viaggiatore, il tour operator procede al rimborso entro quattordici giorni dal suo esercizio.

## 2. Nuove disposizioni emergenziali sul diritto di recesso

2.1. Il Governo italiano si è occupato del tema dei pacchetti turistici, con particolare riferimento alle problematiche connesse al diritto di recesso e alle conseguenze del suo esercizio, sia nel D.L. 2 marzo 2020, n. 9, sia nel successivo D.L. 17 marzo 2020, n. 18.

2.2. Le nuove disposizioni emergenziali modificano/integrano lo scenario previgente e sin qui descritto in relazione al recesso 'straordinario'. Lo scopo è quello di mitigare l'impatto negativo della crisi, tanto con riferimento ai diritti dei viaggiatori (ai quali si offre la possibilità di esercitare il recesso 'straordinario', ossia senza spese e con diritto al rimborso delle somme versate, in un numero più ampio di casi), sia con riferimento alle facoltà dei tour operator (ai quali vengono offerte soluzioni alternative alla restituzione monetaria dei corrispettivi ottenuti dalla vendita dei pacchetti, ad es. tramite emissione di voucher).

2.3. Di seguito una sintesi del contenuto essenziale delle nuove disposizioni.

### (A) L'attuale crisi epidemiologica rappresenta di per sé una circostanza straordinaria ed inevitabile che consente ai viaggiatori di invocare il diritto di recesso straordinario dai pacchetti turistici

L'art. 28, comma 5, del D.L. 9/2020, consente l'esercizio del diritto di recesso 'straordinario' a specifiche categorie di persone, e in particolare:

- i soggetti cui è stata imposta la quarantena o la sorveglianza attiva domiciliare;
- i soggetti residenti, domiciliati o destinatari di un divieto di allontanamento nelle aree interessate dal contagio;
- i soggetti che abbiano programmato viaggi o soggiorni con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio;
- i soggetti che abbiano acquistato titolo di viaggio con destinazione Stati esteri nei quali sia vietato lo sbarco a causa dell'emergenza epidemiologica.

---

In altre parole, con riferimento a queste categorie di persone, direttamente interessate dalla crisi del Coronavirus e dalle relative misure restrittive adottate dal Governo italiano, la nozione di “*circostanze inevitabili e straordinarie*” sembra essere automaticamente soddisfatta, con conseguente possibilità di invocare il recesso ‘straordinario’ ai sensi dell’Art. 41, comma 4, del Codice del Turismo.

Peraltro, a seguito dell’adozione del DPCM 9 marzo 2020 e della sostanziale estensione della ‘zona rossa’ all’intero territorio italiano, con le conseguenti misure restrittive imposte all’intera popolazione nazionale, è possibile sostenere che lo stesso diritto di recesso ‘straordinario’ è oggi riconosciuto a tutte le persone residenti/domiciliate in Italia, sino alla scadenza delle misure emergenziali allo stato prevista per il 3 aprile 2020 (ma che, con ogni probabilità, sarà prorogata).

**(B) I tour operator possono offrire ai propri clienti soluzioni alternative al rimborso integrale dei pagamenti ricevuti**

Secondo quanto previsto dallo stesso Art. 28, comma 5, del DL 9/2020, qualora i viaggiatori esercitino il recesso straordinario da un pacchetto turistico, i tour operator possono, quale alternativa al rimborso ‘monetario’ del pacchetto turistico, offrire un pacchetto turistico sostitutivo di qualità equivalente o superiore, oppure emettere un voucher di importo pari al valore del pacchetto, con validità di un anno.

La disposizione non chiarisce se alla facoltà del tour operator (“*può offrire al viaggiatore un pacchetto di qualità equivalente*”, e “*può emettere un voucher*”) corrisponda l’obbligo per il viaggiatore di accettare tali forme alternative di pagamento. Si propende per una risposta positiva, sia guardando alla norma nel suo senso letterale, sia in considerazione del fatto che, in caso contrario la norma rischia di avere un’efficacia molto limitata e contraria allo spirito ‘emergenziale’ che ne rappresenta il contesto di adozione.

**(C) I tour operator possono chiedere la restituzione/compensazione alle compagnie aeree**

Secondo quanto previsto dall’Art. 28, comma 7, del DL 9/2020, in caso di recesso straordinario dal pacchetto turistico il tour operator ha diritto di ottenere il rimborso, da parte delle compagnie aeree, di quanto loro versato per l’acquisto del titolo di viaggio.

Anche le compagnie aeree, ove richieste in tal senso dai tour operator, possono a loro volta scegliere di emettere un voucher di importo equivalente al titolo, con validità di un anno.

**(D) I tour operator possono chiedere la restituzione/compensazione agli alberghi**

Nel DL 9/2020 non vi sono disposizioni analoghe in relazione ai contratti conclusi tra i tour operator e gli hotel.

La lacuna è colmata da una disposizione del DL 18/2020, e precisamente il suo Art. 88, in forza del quale quanto previsto dall'Art. 28 del DL 9/2020 si applica anche con riferimento ai contratti di soggiorno alberghiero, in caso di sopravvenuta impossibilità della prestazione in conseguenza delle restrizioni imposte dall'emergenza Coronavirus.

Pertanto, nell'attuale contesto normativo, lo stesso diritto di restituzione/indennizzo sussiste per gli operatori turistici nei confronti degli alberghi. Anche qui, evidentemente, ai gestori degli hotel/catene alberghiere va riconosciuta la facoltà di emettere un voucher in luogo della restituzione monetaria, così come previsto per le compagnie aeree.

	Norme del Codice del Turismo	Norme emergenziali
Recesso ordinario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in qualsiasi momento prima della partenza</li> <li>• il tour operator può trattenere alcuni costi e spese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diritto di recesso 'straordinario' garantito in caso di impossibilità del viaggio legata al Coronavirus;</li> <li>• il tour operator può offrire soluzioni alternative alla restituzione monetaria, attraverso offerta di pacchetto di stessa qualità o superiore oppure emissione di un voucher di uguale importo da utilizzarsi entro 12 mesi;</li> </ul>
Recesso straordinario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in qualsiasi momento prima della partenza</li> <li>• il tour operator non può trattenere nulla e deve restituire tutti gli importi già versati dal viaggiatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il tour operator ha diritto al rimborso delle somme versate alle compagnie aeree (le quali possono offrire, in alternativa alla restituzione 'monetaria', un voucher di importo equivalente valido per un anno);</li> <li>• il tour operator ha diritto al rimborso delle somme versate agli hotel (i quali possono offrire, in alternativa alla restituzione 'monetaria', un voucher di importo equivalente valido per un anno);</li> </ul>

---

## TEAM



*Equity Partner*

Stefano Grassani

Stefano.grassani@gpblex.it



*Counsel*

Lorenzo Picciano

Lorenzo.picciano@gpblex.it

Lo Studio ha maturato particolare competenza in merito alla disciplina antitrust ed alla concorrenza, sia a livello nazionale, sia comunitario. In particolare, l'attività dei professionisti si sviluppa nella redazione di pareri e nella prestazione di assistenza sia stragiudiziale sia giudiziale, nelle varie problematiche di diritto della concorrenza, anche nel contesto della costituzione o tutela di accordi di joint ventures, fusioni, acquisizioni, oltre che nella redazione e negoziazione di accordi commerciali, con una significativa esperienza nel settore dei media e delle telecomunicazioni.

*Disclaimer* This publication is provided by Gatti Pavesi Bianchi Studio Legale Associato and has been duly and professionally drafted. However, the information contained therein is not a legal advice and cannot be considered as such. Gatti Pavesi Bianchi Studio Legale Associato cannot accept any liability for the consequences of making use of this issue without a further cooperation and advice is taken.

## CONTACTS

### Milan

Piazza Borromeo, 8  
20123 Milano (MI)  
Tel. +39 02 8597 51  
Fax +39 02 8094 47  
[studio@gplex.it](mailto:studio@gplex.it)

### Rome

Piazza dei Caprettari, 70  
00186 Roma (RM)  
Tel. +39 06 6813 4961  
Fax +39 06 6813 4701  
[studioroma@gplex.it](mailto:studioroma@gplex.it)

[gplex.it](http://gplex.it)