

Trento, 7 maggio 2020

Vademecum: i diritti dei consumatori nei contratti durante l'emergenza Coronavirus

L'emergenza Coronavirus ha cambiato drasticamente la nostra quotidianità e nonostante il recente allentamento delle restrizioni iniziali, molti divieti limitano ancora la nostra vita di tutti i giorni. Per tutelare la salute, negli ultimi mesi sono state vietate molte attività: scuola, università, corsi, eventi culturali, palestre, ... - la lista è lunga. Nell'ambito della Fase 2, si aggiungeranno ulteriori aperture. Sulla base di questi allentamenti, molti consumatori si stanno ora chiedendo, cosa ne sarà dei servizi che hanno già pagato, ma dei quali non hanno sinora potuto usufruire.

“Va detto innanzitutto che le regole del diritto in questa fase risultano difficilmente praticabili, sia per la situazione d'emergenza che richiede pronte soluzioni per garantire la continuità dei contratti e, quindi, la tenuta del sistema economico, sia per la loro applicazione controversa, che presuppone valutazioni relative alla buona fede della parte inadempiente, di fatto, cioè, incolpevole”, commenta il dot. Carlo Biasior, direttore del CRTCU, “pertanto, ci auguriamo che le controversie che dovessero sorgere in questo periodo, trovino, nell'interesse reciproco delle parti, positive soluzioni, anche attraverso formule conciliative”.

La situazione giuridica

Ma vediamo le regole giuridiche applicabili ai casi di inadempimento nei contratti a prestazioni corrispettive: il principio applicabile è quello della **cd. impossibilità sopravvenuta della prestazione (art. 1463 c.c.)**: *nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuto, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito. Il principio cardine è che chi ha pagato, per ottenere un servizio che non gli viene fornito, ha diritto al rimborso di quanto pagato.* Il consumatore ha diritto al rimborso delle somme versate e **non ad un eventuale risarcimento del danno**: all'imprenditore, infatti, non è ascrivibile alcuna colpa per l'inadempimento.

Come procedere?

Inviare comunicazione scritta di richiesta di risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta con richiesta di rimborso di quanto pagato; nel caso si giunga ad accordo conciliativo formalizzarlo, anche con semplice scambio di e-mail. Se, invece, al primo tentativo non si dovesse avere successo, si procede con un sollecito, questa volta per posta raccomandata o pec, chiedendo consiglio e aiuto al CRTCU, se necessario.

Importante, se ho pagato con un finanziamento: nel caso in cui al contratto principale sia collegato un contratto di finanziamento con rimborso a rate, informate sempre in forma scritta anche la società finanziaria. Nel caso in cui l'importo sia stato pagato con carta di credito, si può tentare di recuperare la somma non goduta tramite la società emittente della carta chiedendo di applicare la procedura cd. *chargeback*.

Di seguito si fornisce un elenco di casistiche verificatesi in questo periodo, e che di norma necessitano di soluzioni rapide e concrete, alcune delle quali sono state introdotte da leggi nazionali e locali:

Mense scolastiche, convitti

La Provincia Autonoma di Trento, con l'art 39 del disegno legge provinciale n. 55/XVI ha stabilito che la stessa corrisponde all'ente gestore del servizio, dall'avvio del periodo di sospensione alla conclusione dell'anno scolastico 2019-2020, una somma corrispondente alla retta mensile relativa al vitto e alloggio al netto dei costi non sostenuti in ragione della sospensione. Conseguentemente tali somme non sono più dovute dagli studenti e le somme già corrisposte sono rimborsate ai medesimi dall'ente gestore.

Impianti sciistici

I comprensori sciistici si sono visti costretti ad anticipare la chiusura della stagione invernale. Pertanto chi fosse in possesso di un abbonamento stagionale o di skipass non utilizzati, ha diritto a richiedere il rimborso per la quota parte non goduta.

Corsi vari (es. di lingue, recuperi scolastici, cucina ecc.)

La frequenza personale a qualsiasi corso è vietata e pertanto, anche in questo caso, il consumatore ha il diritto di ottenere eventualmente il rimborso, se l'importo è già stato pagato, per il periodo non goduto. Un discorso a parte merita il caso in cui il corso venga organizzato a distanza al fine di non sospendere le lezioni. In questo caso il servizio lo si può considerare fornito, e quindi, se il consumatore ha la possibilità di frequentarlo (es. disponga di materiale tecnologico per seguire le lezioni, non lavora durante l'orario di videoconferenza ecc.) è tenuto al pagamento della retta dovuta. Se per il pagamento del corso è stato stipulato un contratto di finanziamento, anche in questo caso è possibile procedere con la sospensione del pagamento della retta, ma bisogna comunicarlo correttamente anche alla finanziaria, specificandone il motivo.

Palestre, piscine, centri ricreativi e culturali

In questo momento è fatto divieto assoluto di frequentazione di palestre, piscine, centri benessere – estetici, centri culturali-ricreativi. In questo caso il consumatore deve presentare apposita istanza di rimborso al gestore allegando il relativo titolo di

acquisto. Il gestore provvederà alla emissione di un voucher di pari importo al titolo di acquisto, da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Concerti, spettacoli teatrali, ingresso a musei ed eventi particolari

Il rimborso del titolo di acquisto verrà effettuato dal gestore su richiesta dei soggetti acquirenti che provvedano a presentare la richiesta entro la fine di maggio, allegando il titolo di acquisto (biglietto o ricevuta di pagamento). Il venditore, entro 30 giorni dalla presentazione della predetta richiesta provvede all'emissione di un voucher di pari importo al titolo di acquisto, da utilizzare entro 1 anno dall'emissione. E' previsto anche che, in caso di proroghe delle limitazioni, il rimborso possa essere chiesto entro 30 giorni dall'entrata in vigore dei provvedimenti successivamente adottati.

Manifestazioni sportive (es. partite di calcio)

Tutte le manifestazioni e competizioni sportive di qualsiasi ordine e disciplina sono al momento vietate. Chi fosse in possesso di un abbonamento o avesse già acquistato un biglietto per assistere ad un evento, che non si terrà a causa dell'emergenza sanitaria, ha diritto a vedersi rimborsato il prezzo, e nel caso di un abbonamento, a pretendere la restituzione dell'importo pari al periodo non usufruito.

Celebrazioni (ad es. di lauree, compleanni)

Per ovviare alla formazione di assembramenti il Governo ha deciso di vietare la celebrazione di funerali e matrimoni su tutto il territorio nazionale, durante il periodo di emergenza sanitaria legata al Coronavirus. Nel caso in cui fossero stati stipulati diversi contratti (es. per gli addobbi floreali, per il servizio fotografico, per la location ecc.) per la celebrazione di un evento che non si terrà più, si ha diritto a richiedere la risoluzione dei contratti per impossibilità sopravvenuta della prestazione, e di richiedere il rimborso di quanto eventualmente già pagato.

Rimborsi per i pendolari

L'art. 252 del Decreto rilancio prevede la possibilità per i pendolari per motivi di studio e di lavoro di ottenere una richiesta di ristoro per gli abbonamenti a trasporto ferroviario e trasporto pubblico locale in corso di validità durante il periodo interessato dalle misure governative del 23 febbraio e del 25 marzo 2020. Essi devono autocertificare di non avere potuto utilizzare gli abbonamenti per un certo periodo di tempo e alla richiesta fatta al vettore va allegata documentazione che dimostri il possesso del titolo di viaggio. Entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta il vettore ha 2 possibilità per procedere al rimborso emettendo un voucher da usare entro 1 anno dall'emissione oppure prolungare l'abbonamento per un periodo pari a quello di mancato utilizzo.

Per domande su **viaggi ed acquisti da un venditore con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia**, è possibile rivolgersi allo Sportello Europeo Consumatori sec@euroconsumatori.org o telefonando allo 0461/984751.

Infine, per ulteriori chiarimenti e per decidere quali rimedi adottare, il CRTCU è a vostra disposizione al numero 0461/984751 o via mail info@centroconsumatori.tn.it