

Trento, 22 luglio 2020

Comunicato stampa

***Voucher* e rimborsi delle vacanze annullate causa Covid-19**

La scelta del Governo è per il rimborso del voucher alla scadenza, così continua la violazione del diritto comunitario dei consumatori!

Con la conversione in Legge del Decreto Rilancio è stato ulteriormente modificato il sistema dei *voucher* previsto come rimborso nel caso di annullamento di una vacanza a causa del Covid-19. La novità più rilevante comporta la loro rimborsabilità alla scadenza, ma **non prevede la possibilità per il consumatore di scegliere la modalità di rimborso** e quindi esclude la possibilità di ottenere il rimborso attraverso il trasferimento di denaro così come richiesto dalla Commissione UE e dall'Autorità Garante, mantenendo di fatto il contrasto con la normativa comunitaria.

Secondo quanto previsto dall'art. 88bis della legge n.27 del 24 aprile 2020 in base alla sua nuova formulazione, Il consumatore per i viaggi programmati **dall'11 marzo al 30 settembre**, nel caso in cui si veda annullare la vacanza, cancellare un volo o una prenotazione turistica per un **motivo legato al Covid-19** a causa del recesso dell'operatore comunicato entro il 31 luglio, ha il diritto di ottenere un *voucher* del valore di quanto pagato, utilizzabile per effettuare una nuova prenotazione (anche sui servizi offerti da un altro operatore dello stesso gruppo societario) della **durata di 18 mesi** dalla sua emissione.

Alla scadenza dei 18 mesi se non utilizzato, il *voucher* **sarà rimborsato entro 14 giorni**, per i mezzi di trasporto sarà invece possibile richiedere il rimborso **dopo 12 mesi** (vale anche per i voucher già emessi).

Nel caso di insolvenza o fallimento dell'operatore, il consumatore potrà ottenere il rimborso del *voucher* direttamente da un fondo costituito presso il Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo;

Altra novità consiste nell'inserimento dei **soggiorni di studio** degli alunni del **quarto anno** delle scuole secondarie di secondo grado nell'ambito dei programmi internazionali di

mobilità studentesca riferiti agli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021, tra quelli per cui è sempre corrisposto il rimborso con **restituzione della somma versata**, senza emissione di *voucher*.

“La scelta di prorogare il termine del diritto del consumatore di recuperare il credito con l’operatore turistico, ha l’evidente obiettivo di consentire il recupero della solvibilità e di permettere alle imprese di riprendersi dalla crisi del settore” commenta il dott. Francesco Marcazzan, Consulente del CRTCU “ancora una volta stiamo purtroppo assistendo ad una ingiusta compressione dei diritti dei consumatori, che in questo periodo avrebbero bisogno di essere sostenuti, più che di sostenere finanziariamente loro malgrado l’economia del mercato turistico”.

Considerato l’alto numero di richieste ai vari servizi clienti delle compagnie aeree, si registrano notevoli ritardi nella gestione dei rimborsi: fondamentale assicurarsi quindi che la propria richiesta di rimborso sia giunta a destinazione, conservando una copia dell’invio nell’attesa che la stessa venga gestita.

Invitiamo i consumatori che dovessero incontrare difficoltà nell’inviare la richiesta di rimborso alle agenzie o alle compagnie aeree a contattarci o a segnalare una pratica scorretta direttamente all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato attraverso il numero telefonico dedicato ai consumatori o attraverso il *form*, disponibile nel sito www.agcm.it.

Lo Sportello Europeo dei Consumatori presso il CRTCU è a disposizione per informazioni e assistenza ai consumatori in materia di viaggi telefonando allo 0461984751 o email info@centroconsumatori.tn.it

sec@euroconsumatori.org