



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

---

## **Vademecum riguardo i diritti dei consumatori durante l'emergenza Coronavirus**

Gio 07/05/2020 - 10:30

**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. Garantiti fino ad ora sono stati solo i servizi "essenziali", come l'acquisto di generi alimentari o di medicinali. A questi, gradualmente, 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 essi hanno già pagato, ma dei quali non hanno sinora potuto usufruire.**

Queste chiusure forzate hanno, infatti, avuto - tra l'altro - gravi ripercussioni sulla vita di moltissimi consumatori e utenti, i quali non hanno potuto fruire di servizi già pagati e neanche far valere i loro diritti. In questa situazione di crisi, non sono, però, solo i consumatori a rimetterci, ma anche molte aziende e tutto il comparto lavorativo. Di fronte a tutte queste problematiche è difficile, infatti, trovare soluzioni eque per tutte le parti coinvolte. Facciamo l'esempio di una prenotazione per un soggiorno in un albergo, che al momento risulta essere chiuso e quindi non è possibile avvalersi del relativo servizio. Al consumatore spetterebbe, come previsto dalla legge, il rimborso di quanto già pagato, in quanto la prestazione risulta essere impossibile da eseguire, e il consumatore non potrà pertanto usufruire del servizio per il quale ha pagato. Anche l'albergatore subirà tuttavia un danno, dovendo tenere chiusa la propria struttura ricettiva, e senza avere alcuna responsabilità in merito.

"In tutti questi casi, l'approccio migliore è quello di trovare, entro i limiti del possibile, una soluzione conciliativa", sottolinea Gunde Bauhofer, direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti. "Cercate il contatto con la controparte e cercate di trovare un compromesso. Noi siamo certamente a disposizione per elaborare proposte di soluzione e trattative di carattere più generale, rispetto a quello dei singoli casi".

## La situazione giuridica

**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.):**

*“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’indebitito”.*

**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 subisce 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 delle somme versate e **non ad un eventuale risarcimento del danno**: all'imprenditore, infatti, non è ascrivibile alcuna colpa per l'inadempimento.

## Come procedere?

Nel caso in cui riusciate a trovare una soluzione conciliativa con l'azienda, questa andrebbe messa brevemente per iscritto, e accettata da entrambe le parti (anche tramite un eventuale scambio di email).

Se, invece, al primo tentativo non si dovesse avere successo, si dovrebbe assolutamente procedere con un sollecito (questa volta per posta raccomandata), chiedendo consiglio e aiuto al CTCU, se necessario. Importante: nel caso in cui al contratto principale sia collegato un contratto di finanziamento con rimborso a rate, informate sempre anche la società finanziatrice con la corrispondenza.

Se invece vi dovesse venir chiesto di pagare per un servizio che non vi è stato fornito o non vi è stato fornito per intero, è opportuno replicare per iscritto.

Nel caso in cui l'importo fosse stato pagato con carta di credito, si può tentare di recuperare la quota non goduta tramite la società emittente della carta (cd. “chargeback”).

"In molti di questi casi, non stiamo parlando di importi altissimi, e difficilmente vi sarà l'avvio di un'azione legale, anche perché “il gioco non vale la candela”: i processi sono lunghi, possono avere un esito incerto e hanno, di norma, costi considerevoli. Accordarsi, quindi, comporterebbe un sicuro risparmio di denaro, ma anche di tempo e nervi. D'altra parte, un accordo dovrebbe tenere conto anche di altre circostanze che prescindono da un principio di pura “equità legale”; ad esempio, il ristoro attraverso un buono per un corso di cucina per il prossimo anno sarà di scarsa utilità per una persona o famiglia che magari ha perso completamente il proprio reddito", spiega la direttrice del CTCU Gunde Bauhofer.

**Di seguito si fornisce un elenco di casistiche verificatesi in questo periodo, e che di norma necessitano di soluzioni rapide e concrete:**

## Asili, mense scolastiche, convitti

Dato che non è possibile accedere ai servizi per l'infanzia (asilo, anche asili nido) al consumatore va

riconosciuto il diritto ad interrompere i pagamenti o di richiedere la restituzione delle somme pagate per il periodo di servizio non goduto. Lo stesso discorso vale anche per le mense scolastiche e per i convitti scolastici, durante il periodo di non utilizzo del servizio.

### **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 al consumatore è riconosciuto il diritto di sospendere il pagamento o 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 è riconosciuto al consumatore il diritto a ottenere il rimborso per la quota parte non usufruita in concomitanza con l'emergenza Coronavirus.

Bisogna però distinguere a seconda del tipo di abbonamento che il consumatore ha stipulato con la struttura. Infatti nel caso in cui l'abbonamento preveda un certo numero di ingressi e la sua validità sia legata all'esaurimento degli stessi, allora il consumatore avrà diritto di riutilizzare normalmente il suo abbonamento, subito dopo l'esaurimento dell'emergenza. Nel caso in cui l'abbonamento sia soggetto ad una durata temporale, il consumatore dovrà chiedere anche la proroga della durata stessa.

Se invece l'abbonamento è mensile o annuale con ingresso libero, la struttura, in alternativa al rimborso, potrebbe proporre la sospensione dell'abbonamento per il periodo di mancato utilizzo, e farlo ripartire appena cessata l'emergenza.

Accade spesso che gli abbonamenti alle palestre, soprattutto quelli di lunga durata, vengano pagati avvalendosi di un finanziamento. In questo caso nel caso si volesse sospendere il pagamento è sempre necessario comunicarlo alla finanziaria, indicandone anche i motivi.

### **Concerti, spettacoli teatrali, ingresso a musei ed eventi particolari**

Tutte le manifestazioni e gli eventi pubblici e privati, nel settore della cultura, sono per il momento vietati. Con ciò si intende, che chi avesse già provveduto all'acquisto di un biglietto per una manifestazione che non si terrà causa emergenza Coronavirus, avrà diritto al rimborso dello stesso. Nel caso in cui il concerto venga invece, solo posticipato, allora decade il diritto al rimborso.

### **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 fruito. Nulla toglie che ogni società sportiva possa offrire al proprio abbonato un eventuale recupero, per es. delle partite alla quali non si è potuto assistere.

### **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.

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.

**Per domande su viaggi ed acquisti da un venditore con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia, è possibile rivolgersi al Centro Europeo Consumatori ([info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)). Il CEC Italia informa inoltre anche sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie con l'aiuto della Piattaforma Europea ODR.**

Al seguente link potete inoltre consultare le risposte alle domande frequenti:

<http://www.euroconsumatori.org/82039d84027.html>

Infine, per ulteriori chiarimenti il CTCU è a vostra disposizione al numero 0471/975597 o via mail: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it) oppure [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it) .