Proprietà e diritti reali

Rilancio della Hospitality in fase 2: voucher e rimedi civilistici fruibili fino al 30 settembre 2020_ I Parte

di **Donatella Marino**

Il mercato della *Hospitality*, inteso come quel settore che include strutture ricettive e locatori privati che operano con accordi locativi di vario tipo conclusi tramite piattaforme di intermediazione *on line* (gergalmente ricondotti alla categoria dei c.d. "affitti brevi"), è uscito in ginocchio dalla recente crisi. Turisti italiani e stranieri hanno dovuto rinunciare ai propri soggiorni in Italia chiedendo - e ottenendo, per *policy* delle piattaforme - anche il rimborso degli importi anticipati. Per di più i decreti emergenziali nazionali (a partire dal DPCM del 22 marzo 2020) e regionali avevano sospeso (in tutto o in parte e con diverse declinazioni) le attività ricettive. Senza i consueti viaggiatori che fruiscono della ricettività italiana per motivi di vacanza, lavoro, *meeting*, fiere e congressi, il settore della *Hospitality* è rimasto paralizzato. Così il Legislatore è intervenuto su diversi fronti.

Voucher sostitutivo fino al 30 settembre 2020

Con L. 24 aprile 2020 n. 27 (conversione in legge, con modificazioni, del Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, c.d. "Decreto Cura-Italia") il Legislatore introduce l'istituto del ***voucher*** **come rimedio sostitutivo al rimborso** di corrispettivi anticipati in caso di mancata fruizione del soggiorno prenotato in strutture ricettive per cause legate all'emergenza. In particolare, con **l'art. 88 bis del Decreto Cura-Italia** introdotto in sede di conversione il Legislatore si propone di disciplinare **il rimborso di titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici**.

I destinatari. Il Legislatore enuclea dunque e battezza la categoria dei "**contratti di soggiorno**" (da non confondere con l'omonimo contratto di lavoro di cui al DPR 334/2004) riferendosi a quella categoria di contratti atipica - ormai diffusa nella prassi - che dottrina e giurisprudenza hanno sino ad oggi definito come "**contratti di ospitalità turistica**" o "**contratti di alloggio in struttura ricettiva**" estendendo rimedi precedentemente previsti solo per i c.d. "contratti di pacchetto turistico".

Nelle disposizioni dal punto 1 a 4 del complesso art. 88 bis vengono definite nuove specifiche ipotesi di impossibilità sopravvenuta della prestazione. Stabilisce in particolare il punto 1. che, ai sensi dell'articolo 1463 del Codice civile, **"*ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta in relazione*** *ai contratti di trasporto [...],* ***ai contratti di soggiorno*** *e ai contratti di pacchetto turistico* ***stipulati*****" da alcune categorie di soggetti costretti a rinunciare** all'alloggio prenotato durante l'emergenza sanitaria per ragioni specificamente indicate nell'articolo stesso. In particolare, per quanto concerne la mancata fruizione del soggiorno in strutture

ricettive italiane, possono invocare la sopravvenuta impossibilità della prestazione e gli specifici rimedi *ad hoc* previsti:

- i soggetti nei confronti dei quali è stata disposta la quarantena con sorveglianza attiva ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva da parte dell'autorità sanitaria competente in attuazione dei provvedimenti dell'emergenza e per il periodo di quarantena o permanenza domiciliare;
- i soggetti residenti, domiciliati o destinatari di un provvedimento di divieto di allontanamento nelle aree interessate dal contagio;
- i soggetti risultati positivi al virus COVID-19 per i quali disposta la quarantena con sorveglianza attiva ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva da parte dell'autorità sanitaria competente ovvero il ricovero presso le strutture sanitarie con riguardo ai contratti da eseguire nel medesimo periodo di permanenza, quarantena o ricovero;
- i soggetti che hanno programmato soggiorni o viaggi con partenza o arrivo nelle aree destinate dal contagio individuate dai decreti [...] con riguardo ai contratti da eseguire nel periodo di efficacia dei predetti decreti;
- i soggetti che hanno programmato la partecipazione a concorsi pubblici o procedure di selezione pubblica, a manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura, a eventi e a ogni forma di riunione in luogo pubblico o privato, anche di carattere culturale, ludico, sportivo e religioso, anche se svolti in luoghi chiusi aperti al pubblico, annullati, sospesi o rinviati dalle autorità competenti in attuazione dei provvedimenti [...] con riguardo ai contratti da eseguire nel periodo di efficacia dei predetti provvedimenti.

I rimedi specifici. Il soggetto che ricade in una delle ipotesi previste al punto 1 dell'art. 88 bis può inviare **comunicazione** alla struttura ricettiva - se ha prenotato direttamente, senza l'intervento di *tour operator* – specificando la causa di impossibilità sopravvenuta applicabile e allegando la documentazione di cui all'art. 88 bis, punto 2 e con le modalità e i tempi ivi previsti. La struttura ricettiva può scegliere se provvedere, entro trenta giorni da detta comunicazione, al **rimborso** del corrispettivo versato oppure all'emissione di un ***voucher*** di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Inoltre, al punto 5 dell'art. 88 bis il Legislatore offre un ulteriore alternativa alle strutture ricettive che hanno sospeso o cessato l'attività in tutto o in parte, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, consentendo loro la possibilità di offrire al turista che non ha fruito dell'alloggio – oltre al rimborso del prezzo o all'emissione del *voucher* sostitutivo – un **servizio sostitutivo di qualità equivalente**, superiore o inferiore con restituzione della differenza di prezzo. Anche in altra struttura ricettiva, dunque.

Nel caso in cui la struttura ricettiva abbia operato all'interno di un pacchetto turistico con un *tour operator* dovrà procedere al rimborso del corrispettivo versato in favore del soggetto dal quale ha ricevuto il pagamento oppure all'emissione in suo favore di un *voucher* di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.

On line travel agency* e piattaforme di intermediazione *on line. Per esplicita previsione del punto 10 tutte le disposizioni di cui all'art. 88 bis si applicano anche quando il soggiorno è stato acquistato o prenotato per il tramite di un'agenzia di viaggio o di un "portale di prenotazione" (*O.T.A.* o piattaforme analoghe) e questo anche in deroga alle condizioni generali previste dai portali stessi o su ogni altra diversa pattuizione tra le parti.

La questione è particolarmente delicata, in quanto (soprattutto inizialmente) molti "portali di prenotazione" - per attenersi alla definizione normativa volta ad includere le diverse tipologie di gestori di piattaforme di intermediazione *on line* sempre più presenti nel mercato della *Hospitality* turistica - hanno provveduto all'immediato rimborso degli importi anticipati dal turista dietro semplice richiesta, esponendosi a un severo rischio di **contenzioso** per violazione di norme inderogabili di diritto italiano. Il Legislatore, infatti, sembra aver introdotto - con questa normativa e per la gestione di questo periodo - un esplicito ***favor*** verso le strutture ricettive fortemente indebolite dalla drammatica congiuntura e ha chiarito questa tutela rendendo espliciti altri due principi.

1. Al punto 12, chiarendo che l'emissione dei *voucher* previsti assolve i correlativi obblighi di rimborso e **non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario.** Questa previsione è centrale e fortemente innovativa in quanto rimette alla struttura la scelta del rimedio da esperire (al contrario di quanto previsto dalla disciplina ordinaria che lascia al viaggiatore la scelta).
2. Le disposizioni costituiscono **norme di applicazione necessaria** ai sensi dell'articolo 17 della L. 218/95 e dell'articolo 9 del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (art. 88 bis, punto 13). Norme dunque ritenute dal nostro Pese essenziali per la salvaguardia degli interessi pubblici e necessariamente applicabili a tutte le situazioni che rientrino nel loro campo di destinazione, qualunque sia la legge applicabile al contratto oggetto della disciplina ... *continua*..