



CONFCONSUMATORI

CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

NOTIZIE

Luglio 2021
n. 1

“CONSUMATORI RE-START”: PANDEMIA E RIPARTENZA

news

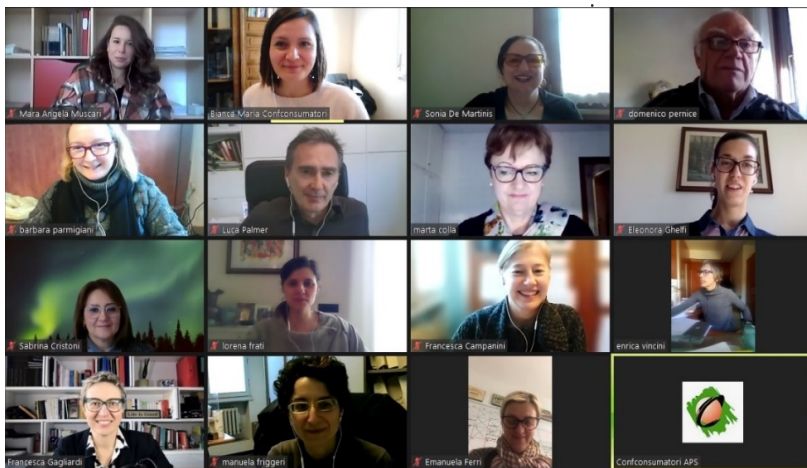
CONSUMATORI

RE-START

La pandemia ha stravolto la nostra quotidianità: da un lato, ha fatto emergere necessità nuove; dall'altro, ha acuito disuguaglianze già esistenti. In questo periodo così delicato, Confconsumatori ha potenziato un po' in tutta Italia i propri servizi e le proprie competenze per rispondere in modo mirato alle esigenze dei consumatori. Questo numero è dedicato, in particolare, all'esperienza del progetto “2021 Consumatori Re-start”, attivato in Emilia-Romagna: **nelle prossime pagine troverete tutti i dettagli**, le inizia-

tive previste, due articoli di approfondimenti dei nostri esperti e i contatti per ricevere informazioni e assistenza. **Come ogni “ripartenza” degna di questo nome, il progetto ha puntato, anzitutto, sul fare squadra e aggiornare le competenze** di chi, ogni giorno, si impegna per aiutare i consumatori nella risoluzione di controversie o nell'acquisire informazioni e competenze che semplificano la gestione del quotidiano. Per questo nei primi mesi del 2021 è stata **centrale l'attività di formazione degli operatori** di Confconsumatori, che hanno imparato a gestire meglio le relazioni con i cittadini, a orientarsi tra le normative straordinarie della pandemia,

a trattare problematiche nuove o rese più complesse dall'emergenza sanitaria (viaggi, acquisti online, abbonamenti, utenze...) e a sfruttare al meglio i servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Ti interessa approfondire questi temi o hai una richiesta da farci? **Sfoggia questo numero e “Riparti” con noi!**



Un momento di formazione degli operatori

Periodico di informazione ai consumatori
Direttore Responsabile: Antonio Bertoncini
Registro Stampa Tribunale di Parma, n. 3 del 14/03/2000
Questa testata usufruisce di contributi a sostegno dell'editoria speciale periodica a tutela dei consumatori e degli utenti ai sensi del d.lgs. 15 maggio 2017, n. 70.
Realizzazione grafica e stampa: Graphital Parma

- ▶ “Consumatori Re-start”:
pandemia e ripartenza 1
- ▶ “Re-start”: tutti i servizi
e le iniziative attivate 2
- ▶ **Le regole della pandemia:**
come orientarsi nel diritto
dell'emergenza sanitaria 3
- ▶ **Viaggiare in pandemia:**
la questione voucher 3

in questo numero

speciale Re-start

“RE-START”: TUTTI I SERVIZI E LE INIZIATIVE ATTIVATE



Il progetto “**2021 Consumatori Re-start**” è realizzato da Confconsumatori in Emilia Romagna in collaborazione con le sedi emiliano-romagnole di U.Di. Con. (capofila), ACU, Asso-Consum, Aps Assoutenti, Codici e UNC. L’iniziativa è finanziata con fondi del Ministero dello Sviluppo Economico (riparto 2020). Confconsumatori ha previsto di realizzare un’articolata serie di azioni volte a migliorare e potenziare i servizi di assistenza, informazione e formazione dei consumatori nel delicato periodo della pandemia.

GLI SPORTELLI DI ASSISTENZA – Gli operatori di Confconsumatori sono stati formati per offrire, anche a distanza, **informazioni e assistenza riguardo a tutte le problematiche connesse all'emergenza da Covid-19**. Rivolgendosi allo **sportello unico regionale** o alle nostre **sedi territoriali** è possibile risolvere **problemi consumeristici** (es.: viaggi annullati e trasporti, acquisti online, affitti, internet e utenze domestiche, abbonamenti saltati, indebitamento, mutui e finanziamenti), orientarsi tra le **norme correlate all'emergenza Covid-19** (provvedimenti normativi e amministrativi, agevolazioni e sanzioni) e scoprire i **servizi digitali della Pubblica Amministrazione** (es.: Spid, fascicolo sanitario elettronico).

	Sportello Unico Regionale parma@confconsumatori.it 0521/285217		Confconsumatori Modena consumatorimo@gmail.com 059.7476776
	Confconsumatori Bologna confconsumatoribologna@gmail.com 051.8499617 / 331.3007931		Confconsumatori Parma parma@confconsumatori.it 0521.230134
	Confconsumatori Ferrara confconsumatoriferrara@gmail.com 0532.249234 / 345.3188173		Confconsumatori Reggio Emilia info@confconsumatori-er.it 0522.580045

TUTTE LE INIZIATIVE – Confconsumatori, oltre al **potenziamento dei propri canali per l’assistenza a distanza (online e telefonica) e l’aggiornamento**

del sito regionale, ha programmato tante iniziative, in parte già realizzate o da realizzare entro il mese di ottobre 2021 nell’ambito del progetto:

	FORMAZIONE OPERATORI Gli operatori di Confconsumatori hanno partecipato a numerose lezioni online per aggiornare e integrare le proprie competenze.		CORSI DIGITALIZZAZIONE ANZIANI A settembre partiranno i corsi di formazione per ridurre il digital divide negli anziani, con lezioni pratiche su servizi digitali della PA.
	CAMPAGNA SOCIAL Sulla pagina Facebook https://www.facebook.com/confconsumatori.emiliaromagna i cittadini possono trovare infografiche, video e aggiornamenti sui temi e le iniziative del progetto.		SPESA SOSPESA Confconsumatori supporterà il progetto di solidarietà “Spesa Sospesa”, facendo conoscere ai consumatori l’iniziativa, i benefici per le famiglie in difficoltà e le modalità per sostenerla.
	WEBINAR Sarà organizzato almeno un webinar gratuito con esperti dedicato ai problemi dei consumatori più frequenti durante la pandemia.		OSSERVATORIO NORMATIVA Confconsumatori creerà un repertorio online con provvedimenti normativi e amministrativi relativi all'emergenza Covid-19 di interesse per i cittadini.

LE REGOLE DELLA PANDEMIA: COME ORIENTARSI NEL DIRITTO DELL'EMERGENZA SANITARIA

di Umberto Fantigrossi

Il virus che ha generato la malattia Covid-19 ha messo in crisi l'intero sistema giuridico nazionale. Si è creato un sistema di regole nuove, necessarie per attuare drastiche misure di contenimento che non si erano mai viste, neppure in tempo di guerra: il blocco della mobilità delle persone e di molte attività economiche. **Si è vorticosamente messo in campo, in pochi mesi, un diritto speciale che si è intrecciato con le normative vigenti, nelle plurime materie interessate** (sanità pubblica, protezione civile, profilassi internazionale, sicurezza pubblica, privacy). Dalla fine di gennaio del 2020, quando il Ministero della Salute ha emanato l'Ordinanza con le prime misure contro il nuovo coronavirus, sono state adottate decine di altre Ordinanze statali, regionali e anche dei Sindaci, Decreti del Presidente del Consiglio dei ministri ed una serie di Decreti legge, la maggior parte dei quali poi convertiti in legge, fino a costituire un quadro normativo complesso che è stato, insieme, causa ed effetto di contrasti istituzionali e di notevoli incertezze per cittadini ed imprese.

Nonostante questo, si può dire che il nostro sistema istituzionale abbia retto l'impatto della pandemia. La stragrande maggioranza dei cittadini ha rispettato le nuove regole, accettando, con senso di responsabilità, le forti limitazioni alla libertà personale che ne sono derivate. La giuri-

sprudenza costituzionale ed amministrativa ha poi dato un contributo importante, fornendo i chiarimenti necessari per metter ordine nei livelli di governo, favorendo la definizione di una catena di comando adeguata ad una gestione unitaria dell'emergenza, indispensabile in particolare nella fase della somministrazione dei vaccini. Fondamentale, a questo riguardo, la sentenza della Corte costituzionale n. 37 del 21 marzo 2021 nella quale si è affermato che le Regioni, anche a statuto speciale, non possono invadere lo spazio di competenza legislativa riservata in via esclusiva allo Stato a titolo di profilassi internazionale. Sulla stessa linea interpretativa si è mosso il Consiglio di Stato con il parere reso in occasione dell'annullamento dell'ordinanza del Sindaco di Messina che voleva bloccare lo stretto (n. 735/2020) e con quello che ha ribadito la legittimità dei DPCM (n. 850/2021). Significativa, infine, la decisione del TAR del Lazio (n. 8615/2020) sulla necessaria trasparenza e conseguente accessibilità dei verbali del Comitato tecnico scientifico che ha supportato le decisioni del Governo sulla pandemia.



VIAGGIARE IN PANDEMIA: LA QUESTIONE VOUCHER

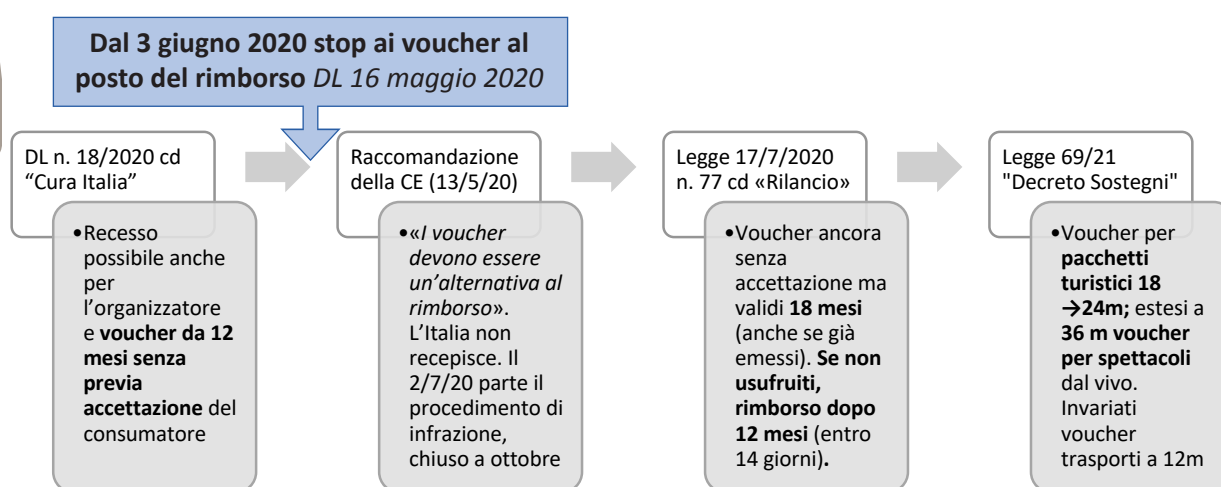
di Luisa Landro



Tra i numerosi effetti negativi della pandemia e del *lockdown* della primavera del 2020, come noto, vi è stato un blocco quasi completo del traffico aereo (e non solo). Molti viaggiatori, impossibilitati a partire, chiedevano alle compagnie aeree o alle agenzie di viaggio il rimborso del costo dei biglietti o dei pacchetti in precedenza acquistati, vedendosi per lo più offerto un *voucher* della validità di un anno.

In principio fu il **Decreto "Cura Italia"** (D.L. 17 marzo 2020, n. 18) che all'art. 88-bis prevedeva la facoltà per gli operatori del settore turistico di emettere un voucher - in luogo del rimborso - per "ristorare" viaggi, voli e hotel cancellati per circostanze eccezionali e situazioni soggettive connesse con l'emergenza da Covid-19. Facoltà di cui gli operatori si sono abbondantemente avvalsi: il voucher aveva una durata piuttosto lunga, non poteva essere speso a breve (visto il blocco dei viaggi) ed era uno strumento che permetteva di far fronte a comprensibili situazioni di illiquidità del settore. D'altro canto, **il meccanismo previsto dal DL risultava "giugulatorio" per il viaggiatore**, il cui consenso non era richiesto e che si vedeva "imporre" questo buono in luogo del

rimborso di quanto pagato. Venne poi il **DL 16 maggio 2020, n. 33**, che pose fine al *lockdown* e stabilì un progressivo calendario delle riaperture. A seguito di questo decreto, a decorrere **dal 3 giugno 2020 la situazione si sbloccò e non fu più possibile agli operatori emettere i voucher in luogo del rimborso**. Con riguardo a quelli già emessi, proseguirono i problemi. Dapprima la Commissione europea, evidenziò che i viaggiatori non potevano essere privati del diritto al rimborso in denaro e il 2 luglio aprì una procedura di infrazione a carico dell'Italia, conclusasi sul presupposto – non condivisibile – che l'Italia, con le modifiche di legge, era tornata in linea con le norme europee. Anche l'Antitrust ha inviato una propria segnalazione al Parlamento e al Governo, per evidenziare che l'articolo 88-bis si poneva in contrasto con la normativa europea, che prevede il diritto del consumatore ad ottenere un rimborso integrale. A questo punto, in sede di conversione del "Decreto Rilancio" **la legge 17 luglio 2020 n. 77 prolungava da 12 a 18 mesi il periodo di validità dei voucher sostitutivi** e stabiliva che, decorsi 12 mesi dall'emissione del "buono" e, in caso di mancato utilizzo, fosse comunque possibile chiedere alla compagnia il rimborso. Di recente il **decreto Sostegni del 2021**, ha inflitto un ulteriore colpo ai diritti dei consumatori, estendendo a **due anni la validità dei voucher emessi per i pacchetti turistici** e a ben **tre anni quelli emessi a seguito dell'annullamento degli spettacoli dal vivo**.



È stata inoltre aggiunta la possibilità che, qualora il servizio o il pacchetto turistico siano stati acquistati tramite agenzia di viaggio, con il consenso delle parti **il voucher del consumatore possa essere ceduto all'agenzia** stessa. Sembrerebbe, dunque, che ciò rappresenti un'ulteriore possibilità di rimborso anticipato, ma non è chiaro in che termini e a quali condizioni tale cessione possa essere effettuata. Ad ogni buon conto è bene ricordare che per i titoli di viaggio (biglietti di trasporto aereo, ferroviario e marittimo) rimane sempre valida la possibilità di ottenere il rimborso monetario **dopo 12 mesi** dall'emissione dei voucher, molti dei quali quindi già scaduti o in scadenza.

Si consiglia di prestare molta attenzione dal momento che di recente alcune compagnie emittenti i biglietti oppure alcune agenzie tendono a persuadere il consumatore a rinnovare il voucher, prorogandone la scadenza, o in alternativa ad acquistare un nuovo biglietto, un tanto per evitare il rimborso in denaro. Analoga situazione per i pacchetti turistici, i cui voucher, originariamente di 12 mesi, sono ora stati automaticamente prorogati a 24. Qualora si volesse utilizzare questi voucher per acquistare una vacanza per una diversa destinazione, ricordiamo che ciò è sempre possibile, non essendoci il vincolo alla meta originaria.

CONTATTACI

cerca le nostre sedi nell'area "Dove siamo" del sito
<https://www.confconsumatori.it/gli-sportelli-di-confconsumatori/>

COME SOSTENERCI

iscriviti o dona il 5xmille a Confconsumatori 80025080344.
 Per saperne di più <http://www.confconsumatori.it/sostienici/>