



## **PRONTUARIO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI ALLA PERSONA IN ABBONAMENTO NON USUFRUITI A CAUSA DELL'EMERGENZA CORONAVIRUS.**

Come è noto, l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha reso necessaria l'adozione di provvedimenti governativi che hanno disposto la chiusura delle attività produttive ed anche degli esercizi commerciali e dei servizi offerti in locali aperti al pubblico.

Pertanto, numerosi Consumatori che hanno acquistato servizi alla persona in abbonamento, quali, ad esempio, accessi in piscine o palestre, o trattamenti benessere, o, ancora, hanno versato le rette per gli asili nido privati, non hanno potuto usufruire di tali prestazioni proprio a causa delle chiusure disposte dalle Autorità per ragioni di tutela della salute pubblica.

Ne deriva la necessità di prestare assistenza a quei Consumatori che intendano ottenere il rimborso delle somme versate senza poter accedere a tali servizi, per cause di forza maggiore, imprevedibili e agli stessi non imputabili.

In primo luogo, i richiamati abbonamenti devono essere inquadrati nella categoria dei contratti a prestazioni corrispettive, con efficacia obbligatoria, in quanto fanno sorgere in capo a ciascuna delle parti delle reciproche obbligazioni (quella di pagare il prezzo e quella di rendere fruibile il servizio per un certo periodo di tempo), ma non comportano il trasferimento di alcun diritto reale (ad es., proprietà, usufrutto ecc.).

La regola generale, dettata dall'art. 1256 c. c., è che, se la prestazione diviene impossibile per una causa non imputabile ad una delle parti, l'obbligazione si estingue e il debitore è liberato.

Di conseguenza, la controprestazione resta priva di giustificazione causale e perciò dà luogo alla risoluzione del contratto, che opera di diritto.

A tal proposito, l'art. 1463 c. c. stabilisce che “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 ricevuta [...]”.

Dunque, la norma si riferisce ai casi in cui l'impossibilità della prestazione è assoluta. In tali casi, la parte che abbia già eseguito la prestazione ha diritto ad ottenerne la restituzione, ovvero è liberata dall'obbligo di eseguirla, se non lo abbia ancora fatto.

Nella pratica, il Consumatore che abbia acquistato l'abbonamento in palestra o in piscina per i mesi di marzo e/o aprile, senza poter usufruire dei relativi servizi, stante la chiusura di tali attività disposta dall'Autorità governativa per fronteggiare l'emergenza sanitaria in corso e arginare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19, ha diritto:

- 1) a chiedere la risoluzione dell'abbonamento e la restituzione del prezzo già corrisposto, in quanto l'abbonamento, avente una validità limitata e circoscritta a quelle mensilità, non sarà più usufruibile. Inoltre, poiché la risoluzione opera di diritto, il rapporto contrattuale dovrà intendersi automaticamente sciolto e l'esercente dovrà obbligatoriamente rimborsare il

prezzo dell'abbonamento, anche nel caso in cui lo stesso proponga una proroga della validità del titolo ed il consumatore non accetti;

- 2) a chiedere, comunque, la risoluzione dell'abbonamento, qualora lo abbia sottoscritto, ma non abbia ancora versato il prezzo, in quanto, stante l'impossibilità sopravvenuta della controprestazione, il primo diviene inesigibile da parte dell'esercente.

L'esercizio di tali diritti, dovrà essere effettuato inviando alla sede legale dell'esercente un reclamo a mezzo raccomandata a/r o PEC, atti aventi, entrambi, data certa.

Il reclamo dovrà contenere:

- 1) le generalità del Consumatore;
- 2) la descrizione del servizio acquistato;
- 3) la domanda di risoluzione dell'abbonamento e di restituzione del prezzo versato, con indicazione di un termine e delle modalità per ricevere il rimborso, o la dichiarazione di non doverlo corrispondere, facendo specifico riferimento alle norme sopra richiamate;
- 4) l'avvertimento che, in caso di negazione dei suddetti diritti, il Consumatore provvederà a tutelare i propri interessi nelle sedi opportune.

Diverso, invece, è il caso dei contratti di durata, che comportano un'esecuzione differita o protratta nel tempo, quali, ad esempio, gli abbonamenti trimestrali, semestrali od anche annuali per palestre e/o piscine, ovvero le rette per asili nido privati, quando le stesse siano calcolate su base annuale, seppure con previsione di un pagamento dilazionato (rate mensili, bimestrali, ecc.).

In queste ipotesi, il Consumatore può domandare la risoluzione del contratto la cui prestazione sia divenuta eccessivamente onerosa a causa di avvenimenti straordinari ed imprevedibili, quale è l'emergenza sanitaria in corso.

La norma di riferimento è l'art. 1467 c. c., che, al primo comma, così dispone: "nei contratti a esecuzione continuata o periodica ovvero a esecuzione differita, se la prestazione delle parti è divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari e imprevedibili, la parte che deve tale prestazione può domandare la risoluzione del contratto".

Il secondo comma, però, precisa che "la risoluzione non può essere domandata se la sopravvenuta onerosità rientra nell'alea normale del contratto" (per tale dovendosi intendere la preventiva accettazione di un rischio particolare che entra a far parte del contenuto del contratto) e il terzo comma riconosce, in capo "alla parte contro la quale è domandata la risoluzione" la facoltà di "evitarla offrendo di modificare equamente le condizioni del contratto".

La *ratio* della disposizione codicistica è quella di rimediare allo squilibrio economico venutosi a creare nel rapporto contrattuale, laddove, a fronte di una prestazione correttamente eseguita (il pagamento del prezzo), la controprestazione è divenuta sì impossibile, ma tale impossibilità non è, tuttavia, assoluta, perché il contratto ha, ad esempio, una durata superiore all'evento straordinario ed imprevedibile e dunque, la stessa, seppure "ridimensionata", potrà comunque essere eseguita.

Nella pratica, il Consumatore che abbia acquistato l'abbonamento, ad esempio, trimestrale, semestrale, o annuale in palestra o in piscina, o che abbia corrisposto la retta dell'asilo nido privato per l'intero anno o, comunque, per i mesi ricompresi nel periodo di emergenza, senza poter usufruire dei relativi servizi, stante la chiusura di tali attività disposta dall'Autorità governativa, ha diritto:

- 1) a chiedere la risoluzione dell'abbonamento e/o del contratto e la restituzione del prezzo già corrisposto, purché il contratto non abbia già avuto esecuzione e purché il debitore non sia in mora per eventuali pagamenti rateali, e fatto salvo il diritto dell'esercente di offrire una modifica delle condizioni contrattuali proporzionata alla perdita subita dal Consumatore;
- 2) a chiedere la riduzione del prezzo, nel caso in cui la controprestazione sia divenuta solo parzialmente impossibile, ai sensi dell'art. 1464 c. c. (ad esempio, è l'ipotesi della regolare riapertura della palestra e/o piscina e/o dell'asilo nido, disposta dall'Autorità governativa per il periodo successivo allo stato di emergenza ed entro la scadenza dell'abbonamento

sottoscritto), o a recedere dal contratto, qualora non abbia un interesse apprezzabile a ricevere una controprestazione parziale, nel qual caso subirà comunque una perdita economica, in caso di esecuzione del contratto già iniziata (si pensi, ad esempio, ad un abbonamento annuale in palestra, usufruito sino a fine febbraio, ma pagato anticipatamente o a rate. Nel primo caso, la riduzione di prezzo ed il relativo rimborso potranno riguardare solo il periodo successivo a quello di parziale esecuzione del contratto, mentre, nel secondo, non vi è alcun diritto alla restituzione delle rate già versate, ma non dovranno essere corrisposte quelle future).

L'esercizio di tali diritti, dovrà essere effettuato inviando alla sede legale dell' esercente un reclamo a mezzo raccomandata a/r o PEC, atti aventi, entrambi, data certa.

Il reclamo dovrà contenere:

- 5) le generalità del Consumatore;
- 6) la descrizione del servizio acquistato;
- 7) la domanda di risoluzione dell'abbonamento e di restituzione del prezzo versato, nel caso in cui il contratto non abbia ancora avuto esecuzione, con indicazione, di un termine e delle modalità per ricevere il rimborso, ovvero, nell'ipotesi di una impossibilità solo parziale della controprestazione, quella di riduzione del prezzo e/o di recesso dal contratto, facendo sempre riferimento alle norme applicabili, sopra richiamate;
- 8) l'avvertimento che, in caso di negazione dei suddetti diritti, il Consumatore provvederà a tutelare i propri interessi nelle sedi opportune.

Ad ogni modo, è buona regola che il Consumatore faccia sempre riferimento alle condizioni generali di contratto sottoscritte ed accettate per la disciplina dello specifico rapporto negoziale.

Avv. Antonello Simone  
Adiconsum Toscana