



Università  
Ca'Foscari  
Venezia

Corso di Laurea  
Magistrale  
in Sviluppo  
interculturale dei  
sistemi turistici  
ordinamento D.M. 270/2004

Tesi di Laurea

**La direttiva  
2015/2302/UE**  
Il nuovo contratto di  
viaggio

**Relatore**

Ch.ma Prof.ssa Claudia Irti

**Laureanda**

Selena Ferron

Matricola 859383

**Anno Accademico**

2016 / 2017







## Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>1. L'evoluzione del turismo.....</b>	<b>7</b>
1.1 Nascita e sviluppo del turismo .....	9
1.1.1 L'epoca romana e il <i>prototurismo</i> .....	9
1.1.2 Il turismo religioso .....	10
1.1.3 Il primo turismo culturale: il <i>Grand Tour</i> .....	13
1.1.4 La nascita del turismo moderno.....	15
1.1.5 La scoperta della montagna .....	17
1.1.6 Il turismo di massa .....	19
1.1.7 Il turismo postmoderno.....	21
<b>2. L'evoluzione normativa del settore turistico.....</b>	<b>23</b>
2.1 La nuova direttiva 2015/2302/UE .....	28
<b>3. Analisi delle novità introdotte dalla direttiva .....</b>	<b>35</b>
3.1 Art. 5: il processo informativo .....	35
3.2 Artt. 6 e 7: il contenuto e la forma del contratto .....	39
3.3 Artt. 9, 10 e 11: cessione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso .....	46
3.4 Artt. 12 e 13: le circostanze “eccezionali” e l’esonero della responsabilità del tour operator .....	52
3.5 Art. 14: il risarcimento .....	61
<b>4. Il contratto in Italia: caratteristiche e conseguenze della “vecchia” disciplina...69</b>	
4.1 La disciplina del contratto .....	69
4.2 Il contratto di intermediazione e di organizzazione: i rapporti tra professionisti .....	73
4.3 L’informazione e la trasparenza: l’opuscolo informativo e le conseguenti responsabilità .....	75
4.4 La forma e il contenuto del contratto .....	77
4.5 Le modifiche del contratto .....	78
4.6 Diritto di recesso e risoluzione di un contratto .....	80
4.7 L’inadempimento: diritti, obblighi e responsabilità .....	83
<b>5. Il recepimento della direttiva .....</b>	<b>87</b>
5.1 Il recepimento della direttiva e le integrazioni con le precedenti normative.....	88
5.2 I cambiamenti che seguiranno il recepimento in Italia .....	92
5.2.1 Il difetto di conformità .....	94
5.2.2 La responsabilità dell’organizzatore e del venditore per inesatto adempimento .....	96
5.2.3 L’inesatta esecuzione dei servizi forniti da terzi .....	100
5.2.4 La contestazione del difetto da parte del viaggiatore .....	103
5.2.5 Rimedi contrattuali per i difetti di conformità: il risarcimento .....	105
<b>Conclusioni.....</b>	<b>111</b>
<b>Bibliografia &amp; Sitografia .....</b>	<b>115</b>
<b>Ringraziamenti.....</b>	<b>119</b>



## INTRODUZIONE

Il contenuto della presente trattazione è incentrato sulla direttiva 2015/2302/UE e le novità da essa introdotte nel nostro ordinamento giuridico, in particolare nella disciplina dei contratti di viaggio organizzato. L'obiettivo è quello di delineare il più chiaramente possibile i tratti della suddetta direttiva, confrontandola con le precedenti e analizzando le novità più rilevanti della disciplina europea in corso di attuazione in Italia. Per fare ciò, ho ritenuto necessario approfondire i motivi che sorreggono le ragioni di un intervento, sia dal punto di vista puramente storico, sia dal punto di vista tecnico-giuridico.

Il primo capitolo descrive la storia del turismo nel corso del tempo, raccontandone l'evoluzione tramite una suddivisione dei principali momenti storici che hanno caratterizzato la nascita e lo sviluppo. Si possono infatti riconoscere quattro "fasi", il *prototurismo*, il *turismo moderno*, il *turismo di massa* ed infine il *turismo globale*, dall'antica Roma quindi al mondo odierno. Questa analisi rende chiaro il motivo per cui si è arrivati a disciplinare il settore turistico sia a livello europeo che a livello nazionale. Nel secondo capitolo si ripercorre l'evoluzione della disciplina giuridica nel settore turistico: partendo dal presupposto che il turismo è oggi uno dei principali settori dell'economia europea, si è manifestata negli anni, in modo sempre più evidente, la necessità di creare una rete giuridica coerente e simile tra Stati membri dell'Unione Europea. Dal 1992 quindi, con il Trattato di Maastricht, si è iniziato a prendere in considerazione il turismo quale materia di competenza europea. Inizialmente erano previste semplici "misure", per cui le legislazioni nazionali erano ancora molto differenti l'una dall'altra; successivamente, si sono delineati degli obiettivi e dei progetti per migliorare sempre di più la disciplina, fino ad arrivare alla direttiva del 2015, della cui analisi è il fulcro di questa tesi.

Non poche sono le novità apportate dalla direttiva (nel capitolo 3, di esse viene fatta una profonda analisi). Il motivo principale che ha condotto il legislatore europeo all'emanazione della direttiva 2015/2302/UE è da ricercare proprio nell'evoluzione del settore turistico e, soprattutto, nell'avvento di internet quale mezzo che ha creato una nuova tipologia di rapporti che coinvolgono il viaggiatore, l'intermediario e

l'organizzatore. La prima interessante novità da non trascurare, in merito, è proprio l'utilizzo della parola "viaggiatore", come riconoscimento, a mio parere, di una figura nuova, da distinguere dal semplice consumatore. Inoltre, la stessa struttura della direttiva, composta da ben 54 *considerando*, 31 articoli e tre allegati, evidenzia la volontà di eguagliare quanto più possibile le giurisdizioni nazionali: infatti, la precedente normativa 90/314/CEE era più "vaga", rimettendo molte decisioni a ciascuno Stato membro.

Come anticipato, nel terzo capitolo viene svolta una attenta analisi delle novità introdotte dalla "nuova" disciplina, attraverso il confronto con la direttiva 90/314/CEE, ormai abrogata. Innanzitutto, alcuni cambiamenti vengono apportati al processo informativo (art.5), più precisamente alle informazioni precontrattuali, che devono essere precise e descritte in modo chiaro e comprensibile nell'ottica di protezione del turista, che deve compiere una scelta consapevole. Rispecchia questa visione anche la previsione di riferimenti relativi alla forma e al contenuto del contratto di viaggio (artt. 6 e 7). Importanti novità riguardano anche l'azione di cessione del contratto e l'eventuale diritto di recesso (artt. 9, 10 e 11): rientranti nella disciplina delle modifiche anteriori alla partenza, esse riguardano principalmente la revisione del prezzo, previste anche nella "vecchia" direttiva ma in modo molto più generico. Gli artt. 12 e 13 contengono invece la disciplina delle circostanze straordinarie e le conseguenze da esse provocate, soprattutto in tema di responsabilità del professionista. Infine, ultima ma non meno importante novità introdotta e ivi analizzata riguarda i casi del risarcimento (art. 14). È bene ricordare che uno degli obiettivi della direttiva del 2015, oltre alla massima armonizzazione tra legislazioni, era quello di ampliare il campo di applicazione della disciplina in modo da comprendere la vasta varietà di contratti ad oggi esistenti sia nell'ottica di protezione e tutela per il viaggiatore, i cui diritti e doveri sono oggi ben più chiari, sia per la tutela del professionista, che in precedenza era in qualche modo "scoraggiato" dalla giurisprudenza.

L'ultima parte della tesi, corrispondente agli ultimi due capitoli, riguarda il recepimento della direttiva in Italia. Nello specifico, nel quarto capitolo ho analizzato la disciplina del contratto di viaggio vigente fino all'adozione delle leggi derivanti dalla direttiva 2015/2302/UE, analizzando le caratteristiche principali di quello che è stato finora il contratto di viaggio e le sue conseguenze, in particolar modo in tema di responsabilità. Nell'ultimo capitolo, infine, si tratta del vero e proprio recepimento della



direttiva in Italia, analizzando la sua integrazione con le precedenti normative: ho voluto sottolineare in particolare le novità in tema della conformità al contratto ed eventuali difetti, della responsabilità dell'organizzatore e del venditore e il rapporto tra i due professionisti, dell'eventuale inesattezza nell'esecuzione dei servizi, della comunicazione del difetto da parte del viaggiatore, ed infine dei rimedi contrattuali, ovvero il risarcimento.



## 1. L'EVOLUZIONE DEL TURISMO

Nella storia del turismo si è soliti distinguere tra la figura del viaggiatore del passato, affamato di conoscenza e amante dell'avventura, e il turista moderno, indifferente ai luoghi e agli uomini che incontra, desideroso solo di viaggiare. In realtà, questa distinzione non è così netta come appare. Chiaramente le motivazioni del viaggio sono cambiate nel corso del tempo, ma la necessità di comfort e di sicurezza sono costanti presenti fin dall'inizio.

Se però i viaggiatori di un tempo erano pochi e spesso spinti dalla moda dell'epoca a viaggiare (basti pensare ai giovani aristocratici inglesi che intraprendevano il *Grand Tour*), il turismo odierno è invece caratterizzato da spostamenti di massa, che influiscono fortemente sull'economia delle destinazioni. Inoltre, rispetto al passato, i profili del turista si sono moltiplicati notevolmente grazie alla standardizzazione dei servizi e alla diminuzione dei costi di trasporto, soprattutto aerei: il turista oggi può infatti scegliere tra infinite destinazioni.

Ciò non significa comunque che il turismo non si sia 'evoluto'. Alcuni autori<sup>1</sup> affermano che si possono identificare quattro epoche della "storia" del turismo, secondo il suo impatto economico e la sua diffusione nella società:

- *Prototurismo* (dall'antica Roma all'inizio della rivoluzione industriale)

In quest'epoca, due erano le caratteristiche principali: l'assenza di strutture specializzate ed il consumo di servizi turistici riservato all'élite. Si trattava di un autoconsumo, in cui le destinazioni erano le seconde case o ville lontane dalla città. Con questo tipo di turismo, l'economia locale non registrava picchi, anzi: l'impatto economico era praticamente nullo. Per quanto riguarda le strutture, esistevano degli esercizi pubblici dedicati ai viaggiatori occasionali (quindi non ai turisti), che godevano però di una pessima reputazione a causa delle condizioni igieniche in cui vertevano.

- *Turismo moderno* (in concomitanza con l'inizio della rivoluzione industriale)

---

<sup>1</sup> P. Battilani, "Vacanze di pochi vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo", ed. Il Mulino, ed. aggiornata, 2017, p. 23 e ss.

È in questo periodo che vediamo apparire le prime strutture turistiche e ricreative. Questa fase iniziò in Gran Bretagna, con il turismo termale: le città che accoglievano i turisti iniziarono a differenziarsi dalle altre e iniziò a crearsi un'economia derivante dal turismo, con la nascita e lo sviluppo di nuove professioni legate al settore. Furono poi gli stessi inglesi nell'Ottocento che, valorizzate le proprie città turistiche, si avventurarono verso nuove mete, contribuendo così alla nascita di servizi turistici nelle città europee, sulla base delle destinazioni prescelte.

I primordi di questa tipologia di turismo si possono rintracciare innanzitutto in alcune località italiane termali del Tre e Quattrocento: queste cittadine erano allora frequentate non solo da chi aveva bisogno di cure, ma anche da aristocratici e borghesi per motivi di svago e diletto. Mancava comunque un'offerta turistica vera e propria, per cui i turisti erano costretti a organizzare da sé il loro tempo libero.

Inoltre, anche il pellegrinaggio medievale può figurare tra gli antenati del turismo moderno: basti pensare al giubileo, fenomeno che coinvolse tutte le classi sociali. In occasione di questi eventi religiosi, istituzioni pubbliche e private si adoperarono per organizzare sia il viaggio sia il soggiorno dei fedeli, benestanti e non.

- *Turismo di massa* (nel secondo Dopoguerra)

È solo nel secondo dopoguerra che ha iniziato a registrarsi una forte espansione del cosiddetto turismo di massa, che ha coinvolto anche i ceti più bassi, influenzata dal progresso raggiunto con i mezzi di trasporto; si svilupparono così di pari passo vari servizi turistici. Parallelamente, il turismo d'élite (che non riguarda più gli aristocratici, ma imprenditori, divi, professionisti, ...) e i primi tour operator (nell'ottica di una strategia di espansione) si concentrano su mete "inesplorate", favorendo così lo sviluppo turistico di tutti i continenti.

Il turismo si è trasformato in un fenomeno alla portata di tutti e in tutti i luoghi.

- *Turismo globale* (oggi)

In quest'epoca, non ci sono nuovi luoghi da scoprire. A fare la differenza è ciò che si può *vivere* in quel luogo, e non il luogo in sé. Si tratta del turismo-teatro, in cui il turista è il protagonista e sceglie che ruolo interpretare, componendo la propria scenografia.

Più che mai, in queste ultime due epoche è sorto il problema dell'impatto economico ed ambientale che queste tipologie di turismo comportano. Il far sorgere le strutture turistiche lontano dai centri industrializzati aveva dato speranza anche ai paesi in via di sviluppo, come l'Africa: si è provato però come sia difficile far crescere questo settore senza una buona rete di istituzioni economiche e politiche.

## **1.1 Nascita e sviluppo del turismo**

Per capire i motivi per cui oggi si è arrivati a regolamentare il turismo, anche e soprattutto al fine di tutelare i viaggiatori, è utile esaminarne la storia e l'evoluzione, partendo dalla nascita di questo “desiderio di evadere dalla quotidianità” che oggi si esprime nel mondo del web e anche attraverso i viaggi low cost.

### **1.1.1 L'epoca romana e il *prototurismo***

Il concetto di ‘ferie’ era già ben definito in epoca romana<sup>2</sup>. Le mete predilette erano la campagna o il mare: l'uno o l'altro rispondevano a due modi diversi di concepire l'ozio. Il bisogno di allontanarsi dalla vita frenetica della città per andare in campagna (ricordiamo che nel I sec. a.C., Roma era la capitale di un vasto e multietnico impero) rispondeva al bisogno di ritrovare la pace e la serenità interiore, in linea con le filosofie dell'epoca. Le ville di proprietà erano attrezzate per l'attività fisica (ad esempio, grandi giardini per le passeggiate) e per l'ozio (ad esempio, vasche da bagno con acqua fredda e calda e grandi solarium). Ben diversa era invece la visione della vacanza al mare, concepita come puro divertimento: la costiera campana divenne così uno dei più gettonati luoghi di villeggiatura già all'epoca. Anche qui comunque, le vacanze si trascorrevano

---

<sup>2</sup> P. Battilani, “*Vacanze di pochi vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo*”, ed. Il Mulino, ed. aggiornata 2017, p. 53 e ss.

nelle ville di proprietà, ma lo scopo era ben diverso: feste mondane, l'abbandono alla lussuria e all'ubriachezza erano le caratteristiche principali.

In questa fase, definita nel paragrafo precedente come *prototurismo*, si registrò proprio nella costa campana, nella città di Baia, un'eccezione all'economia di autoconsumo, con un forte sviluppo sia dell'edilizia che del settore alimentare: nel primo caso, nacque una sorta di competizione tra gli aristocratici romani per la creazione della villa più prestigiosa; nel secondo caso, il settore ittico, in particolare della produzione delle ostriche, registrò una crescita nei consumi, dovuta alla richiesta di cibo pregiato dagli aristocratici che ivi soggiornavano.

Verso la fine del II sec. a.C., si sviluppò un altro tipo di turismo, che potremmo definire 'culturale': i paesi orientali e la Grecia divennero le mete predilette di letterati, artisti e uomini di cultura.

Ritengo interessante sottolineare i motivi che resero possibile l'inizio del turismo: in primis, la condizione di sicurezza e tranquillità seguente alla *pax romana*, con conseguente sviluppo economico e sociale. Anche lo sviluppo di infrastrutture, come la rete stradale, diede una spinta al desiderio viaggiare: questo era sicuramente reso più semplice dall'esistenza di 'stazioni' dedicate al riposo dei viaggiatori e al cambio dei cavalli. Inoltre, i viaggiatori erano aiutati dai cosiddetti *Itineraria*<sup>3</sup>, ovvero una raccolta di informazioni sui luoghi di sosta, sulla condizione delle strade e sulle varie destinazioni.

Quando tutte queste condizioni vennero meno, il turismo descritto finora progressivamente scomparve: le ville divennero dei punti strategici di difesa dalle invasioni barbariche e le motivazioni che spingevano a viaggiare cambiarono radicalmente, dando vita al turismo religioso in epoca medievale.

### **1.1.2 Il turismo religioso**

Forme di pellegrinaggio religioso sono in realtà presenti in tutte le civiltà umane, fino dalle società tribali ed oggi si può affermare che sia stato istituzionalizzato in tutte le religioni, dal cristianesimo, al buddhismo, all'islam.

---

<sup>3</sup>Ad esempio, *Itinerarium Provinciarum Antonini Augusti* è la guida più importante giunta a noi: raccoglie le guide delle 372 strade che componevano l'impero. Oltre a queste, esistevano comunque delle cartine grafiche molto simili alle odierne mappe stradali. (P. Battilani, "Vacanze di pochi vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo", ed. Il Mulino, ed. aggiornata 2017, p. 60).

Il significato del pellegrinaggio cristiano va ricercato nel Vangelo, nel momento in cui i fedeli vengono invitati a diffondere la fede in Cristo. Per questo motivo, assumono valore tre mete: Gerusalemme, Roma e Santiago de Compostela.

Il pellegrinaggio verso Gerusalemme iniziò nel IV secolo: il viaggio era allora intrapreso da uomini di grande spiritualità che ricercavano un dialogo con il loro Dio. Questi pellegrini erano spinti da un forte sentimento religioso e da una volontà di ricerca interiore. Pian piano il cammino verso Gerusalemme venne intrapreso anche da semplici fedeli e aristocratici, che univano il motivo penitenziale alla volontà di scoprire. Dopo il 1244, anno in cui i crociati persero definitivamente Gerusalemme, essa divenne destinazione solo di coloro che potevano permettersi una vasta scorta o i viaggi per mare. I fedeli riprenderanno poi i viaggi verso Gerusalemme solo nell'Ottocento.

Sempre nel IV secolo iniziarono i pellegrinaggi verso Roma, dovuti principalmente alle tombe dei primi martiri cristiani. Inizialmente Roma richiamò fedeli dalle zone limitrofe, tuttavia si registrò anche una forte presenza di ecclesiastici venuti da lontano; successivamente si aggiunsero imperatori e altri grandi personaggi, mossi da uno spirito d'affari oltre che religioso. La capitale italiana raggiunse l'apice dal 1300, con lo svolgimento dei Giubilei, occasione per i cristiani di redimere i propri peccati. Il primo di essi, indetto appunto nel 1300, portò a Roma migliaia di fedeli e per questo fu preceduto da ingenti lavori per la sistemazione delle strade. 200 mila furono i fedeli che si recarono a Roma in quest'occasione: uomini, ma anche donne e bambini, spesso da molto lontano (Spagna e Francia, ad esempio) e appartenenti a diverse classi sociali. Nella prima metà del 1500, poi, i giubilei risentirono della riforma protestante in atto in tutta Europa: si registrò un forte calo degli arrivi, dovuto anche ad una scarsa organizzazione delle autorità ecclesiastiche. Una nuova fioritura caratterizzò i tre successivi giubilei, grazie anche a pubblicazioni, all'attenzione per le cerimonie e all'organizzazione degli alloggi. A questo proposito, vanno ricordate le confraternite presenti in tutta Italia che offrivano ospitalità, supporto e vitto ai pellegrini di passaggio. Di nuovo, poi, il successo dell'Anno Santo si spense, complice la nuova mentalità illuminista e razionale del Settecento, che considerava le festività religiose un incentivo all'ozio piuttosto che al lavoro. L'organizzazione dell'unico giubileo dell'Ottocento (1825) fu facilitata dal profondo sviluppo sia della rete stradale sia delle strutture ricettive, ma ancora non riscosse il

successo dei primi, raccogliendo solo fedeli italiani. I giubilei del '900 appartengono già, infine, ad una successiva epoca turistica.

L'ultima, ma non meno importante, meta dei pellegrinaggi cristiani è Santiago de Compostela, che iniziò ad attirare fedeli dal X secolo, grazie alla scoperta del sepolcro di san Giacomo. Questa destinazione divenne anche il simbolo della lotta contro i mori: lo stesso papato volle metterla in evidenza a ricordare la riconquista della Spagna da parte dei cristiani.

Il mondo cristiano ha in realtà conosciuto molte mete del pellegrinaggio: in particolare, ricordiamo che nel periodo iconoclasta (VIII – IX secolo), in cui le immagini sacre venivano distrutte, le reliquie venivano salvate grazie al loro trasferimento in occidente; inoltre gli eserciti di passaggio in Europa facevano razzie in tutti i più importanti luoghi sacri. In questo modo, le reliquie passavano da una chiesa all'altra, spostando le mete religiose.

Il turismo religioso raggiunse il suo apice nel medioevo, in cui la religione entrò in tutti gli aspetti della vita sociale e politica, mirante ad un unico fine: la salvezza eterna. Il pellegrinaggio dunque diventò una vera e propria istituzione, tanto che il pellegrino era tutelato da leggi che prevedevano, tra l'altro, punizioni severe a chiunque lo derubasse o assalisse lungo il suo cammino. Ciò che spingeva gli uomini medievali a intraprendere questi lunghi viaggi era soprattutto il desiderio di espiare i propri peccati: per questo, si parla di "pellegrinaggio penitenziale". Addirittura, in quest'epoca nacquero delle guide (di cui la più famosa era *Itinerario di Einsiedeln*), dizionari e libri di frasi utili in lingua straniera. L'epoca medievale dei pellegrinaggi religiosi si concluse nel Trecento, quando i viaggi unirono allo scopo penitenziale anche il puro piacere e i motivi culturali: è qui che l'uomo ha iniziato a trasformarsi in viaggiatore. Vari freni al pellegrinaggio furono poi imposti sia dai protestanti sia dalla Chiesa cattolica, che volle bloccare il diffondersi di presunti eventi miracolosi e il moltiplicarsi delle reliquie.

È necessario dunque riassumere le caratteristiche principali di questa tipologia di turismo: innanzitutto, ciò che hanno evidenziato diversi studiosi è la longevità di questo fenomeno, che è stato in grado di mantenere le caratteristiche originarie nel corso dei secoli.

Il successo di una destinazione religiosa poi necessitava sia della devozione popolare sia di un programma di interventi (miglioramento delle strutture, riconoscimento ufficiale da



parte della Chiesa), messo in atto soprattutto dalle istituzioni religiose. Quindi, se la scoperta di una nuova meta poteva essere casuale, grazie al verificarsi di un evento straordinario o al ritrovamento di reliquie, il suo sviluppo doveva essere sempre e comunque pianificato: non a caso, queste destinazioni subirono un forte intervento urbanistico mirante a rendere la città più accessibile e confortevole ai pellegrini.

Legato a ciò, doveva chiaramente esserci un forte impegno nella propaganda: infatti, fu ben presto chiaro che questi ‘luoghi miracolosi’ potevano essere un’importante risorsa economica. Il problema principale era però la scarsa diffusione della notizia: infatti, un evento miracoloso di per sé non poteva essere sufficiente ad attirare pellegrini per lunghi periodi di tempo. Per questo motivo, in ogni destinazione il clero si impegnò a pubblicare i cosiddetti *Libelli miracolorum*, ovvero note che pubblicizzavano i miracoli e che crearono una spietata concorrenza con i santuari vicini. In ogni caso, per far sopravvivere una destinazione religiosa era necessario l’appoggio sia dello Stato sia della Chiesa.

Se da un lato, dunque, il turismo religioso persiste tutt’oggi, sebbene con caratteristiche e forme diverse, dall’altro nuovi modi di concepire la cultura e l’uomo stesso hanno influito molto nel corso della storia sul viaggiare e sui motivi che spingono a farlo, come vedremo nel prossimo paragrafo.

### **1.1.3 Il primo turismo culturale: il *Grand Tour***

Come già anticipato, nel Quattrocento si diffusero nuovi modi di concepire l’arte, l’individuo, la cultura e la scienza, tanto da portare in primo piano la formazione culturale nelle classi aristocratiche: era necessario quindi impartire ai giovani aristocratici un’educazione artistica, letteraria e scientifica. È in quest’ottica che nasce il *Grand Tour*<sup>4</sup>: i figli delle classi aristocratiche inglesi dovevano compiere questo lungo viaggio formativo, che dalla Gran Bretagna li avrebbe portati prima in Francia, poi in Italia, in Germania e in Olanda. È così che gli inglesi ritenevano di educare i loro giovani ad essere cittadini del mondo. All’inizio questo viaggio per l’Europa durava dai 3 ai 4 anni e rappresentava il momento conclusivo del percorso di studi. Ben presto questa moda si diffuse tra i giovani abbienti di tutta l’Europa: gli itinerari differivano da quelli dei

---

<sup>4</sup> Il termine *Grand Tour* venne utilizzato per la prima volta nel 1636, in occasione di un viaggio in Francia di Lord Granborne. Fino al 1700, questo termine venne utilizzato per indicare il viaggio di formazione dei giovani borghesi inglesi (P. P. Battilani, “*Vacanze di pochi vacanze di tutti. L’evoluzione del turismo europeo*”, ed. Il Mulino, ed. aggiornata 2017, p. 86).

‘grandtouristi’ inglesi, ma per tutti la meta obbligata rimase l’Italia. Ciò trova la sua spiegazione nel primato culturale che caratterizza il *Bel Paese*.

Nel corso del Seicento si affiancò alla moda del Grand Tour anche il lungo soggiorno presso i collegi dell’educazione: l’origine è da indagarsi nel Medioevo, quando le università facevano a gara per ospitare gli uomini di cultura che viaggiavano per il continente.

La connotazione di “area in ritardo nello sviluppo economico e sociale” assegnata all’Italia e all’area mediterranea durante il secolo successivo non ostacolò i flussi turistici, anzi: l’Italia ottenne il primo posto tra le preferenze dei viaggiatori. I motivi che li spingevano qui, però, cambiarono: l’aspetto educativo passò in secondo piano, facendo emergere un aspetto ludico e di piacere. Questo provocò non pochi cambiamenti: cambiò la fascia d’età (non più i giovani tra i 20 e i 30 anni, ma uomini tra i 30 e i 40 anni) e agli aristocratici si affiancarono anche uomini di cultura e appartenenti alle classi medie. Inoltre, la durata del viaggio si ridusse notevolmente a 3-4 mesi.

La diffusione di questa tipologia di viaggi fu incentivata da una serie di miglioramenti nel trasporto: il progresso nella costruzione delle navi, nella strumentazione di bordo e l’utilizzo di mappe dettagliate facilitarono gli spostamenti. Nell’Ottocento, con l’introduzione delle ferrovie e delle imbarcazioni a vapore, il sistema di trasporto cambiò radicalmente: i tempi del viaggio infatti si ridussero notevolmente, così come il loro costo. Il Grand Tour attraverso l’Europa passò così di moda, a favore di una ricerca di esotismo: la meta favorita divenne quindi l’India. Questa moda dell’esotico portò alla nascita di una nuova figura di viaggiatore, l’erudito eclettico che ricerca testimonianze della vita passata. La moda del Grand Tour europeo nel frattempo sopravviveva grazie ai turisti americani. Tutt’ora assistiamo ad una forma di Grand Tour: si tratta dei soggiorni degli studenti presso le università straniere per lunghi periodi di tempo, per studiare ed imparare a conoscere nuove città. Ecco come si è dunque sviluppato il Grand Tour: è quello che oggi potremmo definire turismo culturale.

Per concludere, si deve però sottolineare che il Grand Tour era considerato una tappa del percorso formativo dei giovani inglesi, non un impiego del proprio tempo libero: nel XVI e XVII secolo la ‘vacanza’ si trascorrevva ancora nelle case di proprietà in campagna. La nascita del turismo moderno si può collocare nella seconda metà del

Seicento, quando vi fu un vero e proprio passaggio dalle case di proprietà allo spazio urbano. Questo argomento verrà affrontato nel prossimo paragrafo.

#### **1.1.4 La nascita del turismo moderno**

Innanzitutto, serve definire cosa realmente si intende per turismo moderno, ovvero “un modo di impiegare il tempo libero che richiede la presenza di strutture professionali per ricevere e intrattenere gli ospiti o, meglio, i villeggianti: in altre parole si passa dall’autoconsumo allo scambio di servizi sul mercato”<sup>5</sup>.

Il primo esempio di turismo moderno fu il turismo termale che si sviluppò in Gran Bretagna verso la fine del Seicento. Come abbiamo visto nei paragrafi precedenti (paragrafo 1.1.1), le terme non erano una novità, ma conobbero dal Seicento in poi un enorme sviluppo, che raggiunse il suo apice tra la metà del Settecento e l’inizio dell’Ottocento con la diffusione di stabilimenti termali in varie regioni dell’Europa (come Francia, Boemia e Svizzera). Gli aristocratici inglesi avevano sempre nutrito la passione per le ‘città d’acqua’: nel 1534 però, a seguito di un divieto anglicano, le fonti fino ad allora famose caddero in disgrazia e il loro uso fu vietato. Ciò spinse gli inglesi a spostarsi verso il continente, fino a quando alle fine del Cinquecento il divieto venne cancellato: da allora la corona si impegnò a pubblicizzare le terme inglesi. Fu così che si svilupparono i primi centri. La città d’acqua per eccellenza divenne Bath: la sua nascita può essere collocata nel momento in cui il medico inglese William Turner scrisse un trattato sulle proprietà terapeutiche delle sue acque. Da allora, oltre che turisti aristocratici, anche coloro che cercavano un lavoro iniziarono a spostarsi qui. Nonostante l’iniziale assenza di strutture ricreative e igienico-sanitarie (come le fogne), Bath continuò ad esercitare una forte capacità attrattiva, tanto che a fine Seicento la sua capacità ricettiva risultò raddoppiata. Comparvero infatti sia piccoli stabilimenti nelle vicinanze delle fonti sia strutture ricreative pensate per i villeggianti (sale da tè, sale incontro, ecc.): appare chiaro quindi che l’interesse iniziò a spostarsi dalla cura verso il divertimento. Molti furono gli elementi che contribuirono allo sviluppo di questa cittadina, in particolare il miglioramento della rete viaria, oltre che agli investimenti che la trasformarono in un vero e proprio centro turistico moderno.

---

<sup>5</sup> P. Battilani, “*Vacanze di pochi vacanze di tutti. L’evoluzione del turismo europeo*”, ed. Il Mulino, ed. aggiornata 2017, p. 94.

L'innovazione inglese risiede proprio in questo: la capacità di saper trasformare questi centri di cura in cittadine in grado di ospitare e far divertire i villeggianti.

Lo studioso Phyllis Hembry<sup>6</sup> descrisse i cambiamenti come segue:

Così, quando l'industria termale raggiunse l'apice del suo sviluppo, venne ad aggiungersi all'insediamento originario una nuova città costruita per rispondere al bisogno senza precedenti di strutture ricettive e di intrattenimento specializzate. [...] Ampi marciapiedi, passeggiate [...] nuovi hotel con ampie sale da pranzo, salottini per la conversazione, saloni per le feste [...] Luoghi di incontro pubblici e strutture per i divertimenti vennero a far parte di queste nuove città. [...]

Riassumendo quanto detto finora, tre furono gli elementi che segnarono la trasformazione: il parco termale, le strutture ricreative e la costruzione di alberghi di grande dimensione, grazie ad ingenti investimenti di alcuni proprietari terrieri.

Il declino di Bath, come quello di ogni destinazione turistica, fu legato al passaggio delle mode: infatti, si sviluppò un nuovo tipo di turismo, la villeggiatura al mare. Nonostante questo, le città termali continuarono ad attirare una piccola minoranza di turisti, per lo più anziani e ricchi aristocratici. Nel frattempo, nell'Europa centrale, la nascita e il successo delle città termali avvenne con ritardo di quasi un secolo rispetto alla Gran Bretagna.

Fu di nuovo quest'ultima a lanciare un nuovo tipo di turismo: passata la moda delle terme, si affermò tra il 1755 e il 1820 il turismo balneare dei mari freddi e ancora una volta il merito va all'aristocrazia. Brighton diventò in breve tempo la principale meta: gli aristocratici vi si recavano infatti per seguire i dettami medici dell'epoca, secondo cui il bagno salutare doveva essere freddo da togliere il fiato e, per questo, doveva durare solo pochi minuti. Al sole non era ancora riconosciuta alcuna proprietà medica: perciò, il cuore della vita turistica era concentrato negli spazi urbani, lontano dalla spiaggia.

Dopo il 1840, con l'avvento della ferrovia e il suo sviluppo, i centri balneari iniziarono ad attrarre un turismo meno d'élite: si formarono nuove città balneari, grazie all'apporto dei proprietari terrieri e all'investimento dei ceti medi (gli studiosi hanno opinioni contrastanti su chi abbia il maggior merito). Fu con lo scoppio della Prima Guerra Mondiale che il proliferare degli stabilimenti balneari si interruppe, fino al secondo dopoguerra, in cui si assistette ad un lento declino di questi centri a favore di località soleggiate, rispondenti ad una nuova domanda turistica.

---

<sup>6</sup> P. Hembry, *The English Spa, 1560 – 1815. A Social History*, London, Athlone Press, 1990.

Secondo questa tipologia di turismo, nell'Europa continentale, gli stabilimenti al mare non raggiunsero la capacità di attrazione di quelli inglesi, anzi: i turisti erano locali o regionali. Queste località si prestavano però per il turismo invernale: divennero infatti meta degli *hivernants*, cioè ospitavano i villeggianti da ottobre ad aprile; poi, a maggio, si svuotavano. In quest'epoca in cui le malattie polmonari erano molto diffuse (come ad esempio la tubercolosi), l'aria mite e secca della costa sembrava essere un ottimo rimedio. Famosa per questo divenne Sète, nella costa francese, che vide il suo momento d'oro a metà Ottocento, secolo in cui gli *hivernants* cercavano svago e divertimento. Alla costa francese seguì quella italiana: con Nizza, Montecarlo e Cannes, divenne famosa anche Sanremo. Il turismo balneare invernale richiedeva particolare strutture ricreative e ricettive di prestigio: gli ospiti chiedevano infatti alberghi e sale di ritrovo adeguate al proprio rango, con servizi urbani efficienti e strutture sportive adeguate. Interessante è anche notare come grazie ai capitali investiti e alle dinamiche socioeconomiche messe in atto si svilupparono anche aree arretrate.

La prima guerra mondiale rappresentò un momento di arresto, alzando il sipario negli anni successivi su una realtà sociale profondamente mutata, ovvero la scoperta della montagna e degli sport invernali, di cui si parlerà nel prossimo paragrafo.

Se però da un lato la moda del bagno in acque fredde attirava gli aristocratici, allo stesso tempo le classi popolari del Sud si immergevano nelle acque calde della loro zona non tanto per gli effetti benefici, ma per divertimento e per combattere la calura. Le coste meridionali iniziarono ad attirare anche le classi ricche nel momento in cui si diffuse la cultura del sole. Negli anni Venti e Trenta, nel momento in cui nacque il mito dell'abbronzatura, si creò un rapporto diverso con la spiaggia, in cui ci si rapportava con l'acqua per svago e si scoprirono gli effetti benefici del sole. Nacque il turismo della classe media, che non sceglieva più i grandi alberghi di lusso, ma soluzioni meno costose. Lo scoppio della seconda guerra bloccò per oltre un decennio questi sviluppi.

### **1.1.5 La scoperta della montagna**

Lo sviluppo del turismo montano fu preceduto nei secoli da una ricostruzione dell'immagine della montagna e dei suoi abitanti: i luoghi montani erano visti come brutti e abitati da popoli barbari e incivili. Con la ripresa degli scambi commerciali tra Italia e il resto d'Europa, dal 1200 i passi montani cominciarono ad essere riattraversati e sulle

cime più impervie si costruirono degli ospizi, unico rifugio per i passanti. Nonostante ciò, l'immagine dei monti era comunque negativa, tanto che continuò ad essere esclusa anche dai Grand Tour.

Il riscatto della montagna si ebbe nel Settecento, per una combinazione di fattori; da un lato, il crollo dei canoni del classicismo; dall'altro, la rivoluzione scientifica con una nuova prospettiva sulla natura; inoltre, gli abitanti della montagna divennero il simbolo di una vita sana e pura, incorrotta dalla frenetica vita in città. Lo scopo scientifico fu in realtà il motivo propulsore dei primi scalatori, che conquistarono la prima vera meta nel 1786 raggiungendo la cima del Monte Bianco.

Furono nuovamente gli aristocratici inglesi con il loro spirito d'avventura e il loro amore per il rischio, dati dal fatto di non avere altre preoccupazioni, che iniziarono a scalare i monti per divertimento. La diffusione di questo sport fu promossa da numerose associazioni. La montagna diventò allora una meta attraente, ma non ancora così tanto da permettere lo sviluppo di queste località; inoltre, una volta conquistata una vetta, ci si concentrava sulla successiva, e il flusso turistico per la precedente si fermava. Fu comunque per ospitare gli scalatori che iniziarono a sorgere le prime strutture ricettive: si cominciò in Savoia nel Settecento, dove nacque il primo centro europeo alpino e dove gli abitanti si proponevano come guide a pagamento.

Il successo per le località montane arrivò nell'Ottocento, dove la montagna d'estate arrivò a svolgere il ruolo che svolgevano le coste meridionali in inverno: si cercava quiete, pace e calma in un contesto rurale e incontaminato. Il primo paese in cui si affermò questo tipo di turismo fu la Svizzera, dove l'apertura di piccole locande venne presto seguita dalla costruzione di grandi e lussuosi alberghi. Con la depressione internazionale che colpì l'Europa, la quiete montana diminuì la sua attrattiva: si cercò allora di migliorare la qualità dei soggiorni in montagna, creando degli spazi appositi allo svago e al divertimento (ad esempio, le sale da gioco d'azzardo).

Con la scoperta della montagna anche in inverno, grazie come sempre alla borghesia inglese, lo sport divenne un nuovo *must* per combattere la noia. Il primo sport praticato fu il pattinaggio, così come erano altrettanto richieste le corse con le slitte. La villeggiatura durante i mesi invernali si diffuse solo a partire dall'ultimo decennio dell'Ottocento.

Allo sviluppo del turismo montano, infine, contribuirono anche i tour operator inglesi. Per veder nascere le prime grandi stazioni sciistiche, bisognerà aspettare il periodo tra le due guerre: infatti, lo sci sarà assente fino al '900. Il primato va qui all'Italia, dove, in una zona vicino a Torino, nacque dal nulla una località sciistica: Sestrièrè. Protagonista fu la famiglia Agnelli, che investì in un vasto progetto di promozione turistica: creò infatti una funivia, un trampolino di salto, un ristorante, due alberghi e altri luoghi dediti allo svago in una valle la quale in origine era una semplice zona vergine.

### **1.1.6 Il turismo di massa**

Nella seconda metà del Novecento il fenomeno del turismo si ampliò a strati ben più ampi di popolazione: fu una delle epoche più fertili per il settore.

Come dimostrato nei paragrafi precedenti, le principali forme del turismo attuale erano ormai radicate: ciò che ha spinto alla crescita del turismo fu sicuramente il tempo libero delle classi lavoratrici, che iniziarono a pensare alla vacanza. Inoltre, altri motivi indipendenti dal settore turistico ne spinsero lo sviluppo: da un lato, la stabilità internazionale che venne a crearsi tra gli Stati Europei; dall'altro, la straordinaria crescita economica dei maggiori paesi industrializzati; infine, anche i paesi meno sviluppati crearono una sorta di *catching up* nei confronti dei paesi più avanzati.

Il grande aumento dei flussi turistici è alla base del *turismo di massa*, accompagnato da molti cambiamenti qualitativi. I sociologi hanno definito il turismo di massa quel fenomeno per cui “andare in vacanza diventa un elemento importante di integrazione sociale”<sup>7</sup>. Si può definire una delle espressioni della modernità, come fuga dalla civiltà e dalla routine quotidiana che caratterizza l'uomo moderno.

I protagonisti del turismo di massa furono gli appartenenti alla classe media, che cercava di emulare l'aristocrazia adeguando però la vacanza alla propria capacità di spesa e al proprio livello di cultura. Per rispondere a queste esigenze, i professionisti del settore attivarono dei processi di riduzione dei costi che portarono alla standardizzazione dei servizi offerti: questo, insieme ad altri fattori (impatto paesaggistico, consumo di risorse naturali e problematiche socio-economiche) spinse verso una visione estremamente negativa del turismo di massa. In questo contesto, dunque, ad avere la meglio erano i

---

<sup>7</sup> P. Battilani, “*Vacanze di pochi vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo*”, ed. Il Mulino, ed. aggiornata 2017, p. 149.

produttori di grandi dimensioni (catene alberghiere, tour operator, compagnie dei trasporti, ecc.) che offrivano prodotti uguali per tutti.

Burkart e Medlik<sup>8</sup> definiscono così il fenomeno del turismo di massa:

Il turismo di massa si riferisce alla partecipazione al turismo di un numero elevato di persone, un fenomeno che ha caratterizzato i paesi sviluppati del XX secolo. In questo senso è utilizzato in contrasto alla partecipazione limitata [...] dei decenni precedenti. Turismo di massa è una nozione essenzialmente quantitativa, basata sulla proporzione di popolazione che fa turismo o sulla dimensione dell'attività turistica.

In ogni caso, questo tipo di turismo si è sviluppato con modelli differenti nei differenti paesi: l'inizio può essere collocato tra le due guerre, ma la fase di maggiore crescita del fenomeno si può indicare nel secondo dopoguerra, come tutti gli studiosi concordano. Da turismo nazionale, ha assunto poi la forma di turismo internazionale di massa tra gli anni Cinquanta e Sessanta. La fase successiva sarà quella della globalizzazione.

Diversi sono i fattori che hanno contribuito allo sviluppo del turismo di massa: innanzitutto, il cambiamento del settore dei trasporti, grazie anche alla diffusione dell'automobile. In seguito, la progressiva diminuzione dei costi dei voli con l'avanzare del progresso tecnologico ha dato vita ad una nuova modalità organizzativa, il cosiddetto trasporto a domanda (i voli *charter*). Questo tipo di trasporto, detto anche "irregolare", prevedeva che una società noleggiasse un aereo con lo scopo di farlo partire pieno, in modo da poter trarne profitti anche vendendo i biglietti a costi ridotti. Questa ideologia era in contrasto con le compagnie di linea dell'epoca che, invece, imponevano delle restrizioni rigidissime e il prezzo del biglietto risultava molto elevato. Con i voli charter, erano proprio le compagnie di viaggio ad organizzare pacchetti tutto compreso, comprendendo sia il volo che il pernottamento in albergo. Con l'innovazione tecnologica e la comparsa di aerei sempre più grandi (che quindi richiedevano un prezzo più alto per il noleggio), iniziarono ad affermarsi e a dominare le compagnie maggiori, in genere quelle nate nei paesi che attiravano maggiori flussi. La forte crescita del fenomeno diventò palese negli anni Settanta, anni in cui il numero di voli charter superò quello dei voli di linea nel traffico intraeuropeo: la principale rotta era quella nord-sud, che portava dalla Gran Bretagna al Mediterraneo (Italia, Francia, Spagna).

---

<sup>8</sup> J. Burkart e R. Medlik, *Tourism: Past, Present and Future*, London, Heinemann, 1974.



Negli ultimi vent'anni del Novecento si assiste ad un ulteriore cambiamento: con la diffusione del pensiero postmodernista, cambia il rapporto del turista con la destinazione e cambia il turista stesso. Nel prossimo capitolo, tratterò quest'ultima fase del turismo novecentesco.

### **1.1.7 Il turismo postmoderno**

Gli ultimi vent'anni del Novecento furono segnati da profondi cambiamenti sia per quanto riguarda il prodotto turistico sia per il rapporto tra turista e destinazione. Si parla dunque di turismo postmoderno, i cui termini chiave, riportati dall'autrice Patrizia Battilani, sono “decostruzione, relativismo, soggettività, scetticismo”<sup>9</sup>. Risulta chiaro quindi come il prodotto turistico e la relazione dell'uomo con il proprio tempo libero siano influenzati da questo nuovo modo di pensare. Due sono le grandi trasformazioni che caratterizzano questo periodo: il superamento del concetto di vacanza come evasione dalla routine della vita quotidiana e una nuova visione poliedrica del turista, con la propria cultura, il proprio livello sociale e la diversità in termini di richieste.

Dal momento, quindi, che la vacanza non era più considerata una fuga dalla quotidianità, anche le città volevano dimostrarsi in grado di attirare flussi turistici: le amministrazioni locali si impegnarono a costruire un vero e proprio prodotto turistico, con una promozione più avanzata e nuove infrastrutture. Focalizzandoci sull'Italia, nei centri storici si diede nuova attenzione al contesto culturale e artistico: oltre all'opera di recupero urbanistico, anche le nuove stagioni culturali estive (teatri all'aperto, mostre, appuntamenti di vario genere) contribuirono allo sviluppo turistico dei piccoli borghi. Le città dunque iniziarono ad acquisire fascino anche nei periodi estivi: ogni città sviluppava i propri progetti culturali e li promuoveva attraverso strategie di marketing. Tutto questo non sarebbe chiaramente stato possibile se non accompagnato da un aumento del Pil, grazie al quale i servizi ricreativi non erano più richiesti solo durante le vacanze: le attività collegate al turismo quindi divennero disponibili nel quotidiano.

Un ulteriore cambiamento è legato alla riscoperta della soggettività, ovvero la volontà delle persone di vivere esperienze turistiche diverse. Dal prodotto standardizzato dunque, il turista de-costruisce e ricostruisce la vacanza seguendo le proprie preferenze,

---

<sup>9</sup> P. Battilani, “*Vacanze di pochi vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo*”, ed. Il Mulino, ed. aggiornata 2017, p. 158.

creando un'esperienza in un certo modo unica. Ciò ha influito sul modo di costruzione dei pacchetti turistici, di cui due approcci risultarono essere in grado di intercettare le nuove esigenze: in primis la ricerca della differenziazione, poi la riscoperta del territorio secondo una più ampia accezione. Nel primo caso, varie associazioni organizzavano viaggi ed eventi che potessero coinvolgere gli amanti di quel tipo di esperienza, a prescindere dal loro stile di vita. Un esempio palese può essere la diffusione di percorsi letterari o dei pacchetti benessere. Per quanto riguarda invece la riscoperta del territorio in senso ampio, vediamo che realtà naturale e sociale si integrano e i turisti imparano ad interagire con lo spazio. L'esempio più banale è quello dei percorsi enogastronomici, in cui si usa un prodotto del territorio per promuovere il territorio stesso. Oppure ancora gli itinerari urbani valorizzanti il patrimonio culturale della città (basti pensare alla diffusione nei borghi delle ricostruzioni medievali). Nacquero così nuove destinazioni.

Se, infine, i voli charter caratterizzarono il turismo di massa, nel turismo postmoderno iniziò l'epoca dei voli low cost, che resero possibile il *short track*, ossia il viaggio di breve durata verso destinazioni anche lontane. La politica di regolamentazione del traffico aereo, rivista in Europa nel 1987, creò i presupposti per lo sviluppo di questo tipo di trasporto. Una delle prime compagnie aeree ad adottare la politica del low cost fu l'irlandese Ryanair nel 1992, seguita da altre società come l'inglese Easyjet (1995) e la tedesca Air Berlin (2004). Dalla metà degli anni '90, questo segmento è cresciuto esponenzialmente, grazie anche alla compressione estrema dei costi: ad esempio, la prenotazione dei biglietti solo via internet; l'occupazione dei posti almeno dell'80%; impiego degli stessi tipi di aerei in modo da ridurre la formazione dei piloti; solo voli diretti.

Lo sviluppo del low cost ha completamente rivoluzionato non solo il settore del trasporto aereo, ma soprattutto la mappa delle destinazioni turistiche: città prima inaccessibili perché troppo lontane o perché i costi per raggiungerle erano troppo elevati, risultavano alla portata di tutti. Ne hanno beneficiato anche città prima escluse dai voli charter, che potevano da allora disporre di una connessione diretta con quasi tutta l'Europa. Lo sviluppo estremo di questo settore ci ha infine portati verso quello che è oggi il turismo.

## 2. L'EVOLUZIONE NORMATIVA DEL SETTORE TURISTICO

Il turismo è oggi uno dei principali settori dell'economia europea, nonostante sia mancata a lungo una giurisdizione in merito. È importante poiché “contribuisce alla libera circolazione delle persone, servizi, capitali e merci nell'Unione, incrementa il livello di occupazione e benessere sociale, realizza un'effettiva integrazione europea nel favorire la reciproca conoscenza e lo scambio culturale tra i popoli”<sup>10</sup>. Lo stesso iter normativo del settore turistico ne dimostra la crescente importanza.

All'inizio, né il trattato istitutivo della Comunità Europea del 1957 né l'Atto Unico prendevano in considerazione il turismo tra le materie di competenza comunitaria. Un passo avanti in questo senso avvenne solo nel 1984, quando il Consiglio europeo invitò la Commissione ad avanzare proposte sul tema: per questo, nel 1986 nacque il Comitato Consultivo sul Turismo, con lo scopo di facilitare lo scambio di informazioni, la coordinazione e la cooperazione per quanto riguarda la prestazione di servizi turistici. Di questo Comitato facevano parte rappresentanti designati da ciascuno Stato e la sua funzione era consultiva, ovvero ciascuno Stato o Regione chiedeva pareri su specifici provvedimenti da adottare in ambito turistico. Appunto perché sotto forma di parere, ciò che veniva stabilito non era vincolante per la Commissione.

Per la prima volta, un riferimento al settore del turismo comparve nel Trattato di Maastricht del 1992, non prevedendo però azioni specifiche in merito. Anzi: l'iter per l'approvazione di qualsiasi provvedimento in materia turistica era lungo e problematico e l'azione comunitaria risultava molto frammentaria, poiché erano previste delle “misure” e non una politica unitaria. Nonostante la lacuna normativa, l'Unione Europea diventò sempre più cosciente dell'importanza del turismo. Inoltre, grazie alla decisione del Consiglio, l'anno 1990 venne dichiarato “anno europeo del turismo”, con cui si volle sottolineare l'importanza socio-economica del turismo nell'Unione. Infine, nel 1995 venne adottato il cosiddetto *libro verde* sul turismo (ovvero un documento di riflessione su un tema specifico), con il quale la Commissione invitava ad un dibattito sul ruolo dell'Unione nel settore. Il reale problema però rimaneva l'indifferenza degli Stati membri nel raggiungimento degli obiettivi.

---

<sup>10</sup> R. Santagata, “*Diritto del turismo*”, nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3<sup>a</sup> edizione, ed. Utet, p. 19.

Con il progetto di una Costituzione europea, era stato previsto finalmente l'inserimento del turismo nelle materie di competenza dell'Unione, in particolare:

- l'art. I-17 includeva il turismo tra i settori che, seppur di competenza degli Stati membri, poteva essere oggetto di "azioni di sostegno, di coordinamento e di completamento" dell'Unione;
- l'art. III-281 affermava che l'Unione aveva il compito di *completare* le azioni degli Stati membri in materia turistica.

Quella che si presenta è dunque una politica di sostegno, volta a completare o appoggiare le iniziative nazionali. Inoltre, non si escludeva dagli obiettivi anche un'armonizzazione tra le politiche degli Stati membri.

Dal 2001, la Commissione iniziò ad emanare una serie di comunicazioni per rendere chiara la sua posizione in materia turistica, accettando dunque sempre di più l'importanza del settore in Europa. Una delle più importanti, del 2007, trattava il turismo sostenibile per garantire una competitività longeva<sup>11</sup>.

Abbandonata l'idea di una Costituzione Europea, il 13 dicembre 2007 i capi di Stato e di governo dell'Unione firmarono a Lisbona un nuovo trattato modificativo: come tale, esso non sostituisce i trattati istitutivi, ma si limita a *modificarne* alcune parti. Per esempio, il Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), prima Trattato che istituisce la Comunità Europea (TCE), ha ottenuto il suo nome attuale proprio grazie ad una modifica apportata dal Trattato di Lisbona; inoltre, revisiona e modifica articoli contenuti nel Trattato sull'Unione Europea (TUE). Per quanto riguarda le modifiche apportate, la novità che ci interessa riguarda la ripartizione di competenza tra Unione Europea e Stati membri nel settore turistico. Infatti, il Trattato di Lisbona recita così<sup>12</sup>:

*Articolo 2 E*

L'Unione ha competenza per svolgere azioni intese a sostenere, coordinare o completare l'azione degli Stati membri. I settori di tali azioni, nella loro finalità europea, sono i seguenti:

- a) tutela e miglioramento della salute umana,
- b) industria,
- c) cultura,

---

<sup>11</sup> COM(2007) 621, "Agenda per un turismo europeo sostenibile e competitivo".

<sup>12</sup> Nella sezione B, "Modifiche specifiche", in "Categorie e settori di competenze dell'Unione", al Titolo I.

- d) turismo,
- e) istruzione, formazione professionale, gioventù e sport;
- f) protezione civile,
- g) cooperazione amministrativa.

In base quindi a questo, l'art. 195 del TFUE viene così modificato:

1. L'Unione completa l'azione degli Stati membri nel settore del turismo, in particolare promuovendo la competitività delle imprese dell'Unione in tale settore. A tal fine l'azione dell'Unione è intesa a:

- a) incoraggiare la creazione di un ambiente propizio allo sviluppo delle imprese in detto settore;
- b) favorire la cooperazione tra Stati membri, in particolare attraverso lo scambio delle buone pratiche.

2. Il Parlamento europeo e il Consiglio, deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria, stabiliscono le misure specifiche destinate a completare le azioni svolte negli Stati membri al fine di realizzare gli obiettivi di cui al presente articolo, ad esclusione di qualsiasi armonizzazione delle disposizioni legislative e regolamentari degli Stati membri.

Per le modifiche apportate dal Trattato di Lisbona non solo nel campo turistico, è facile capire come esso sia stato definito "trattato di riforma". L'obiettivo degli allora 27 Stati firmatari era quello di risolvere le questioni in sospeso entro il 2008: l'ostacolo risiedeva nella diffidenza degli Stati ad avviare questo percorso di integrazione sociale e culturale, visto come una progressiva perdita di autonomia decisionale, soprattutto per le materie di competenza parallela.

L'inclusione del turismo in una base giuridica europea è comunque la novità più rilevante. Per la prima volta è possibile per l'Unione Europea instaurare dei rapporti con le organizzazioni mondiali e internazionali che trattano la materia turistica, prima fra tutte l'Organizzazione Mondiale per il Turismo (OMT o *United Nations World Tourism Organizations*, UNWTO). Al turismo viene dunque riconosciuta sempre più importanza nell'economia Europea. È proprio in questa prospettiva che, nel 2010, viene redatta una nuova comunicazione, "Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo ed al Comitato delle Regioni", dal titolo "*L'Europa, prima destinazione turistica mondiale – un nuovo quadro politico per il turismo europeo*". Con questa, si volle riconoscere l'importanza economica del turismo e l'importanza di un suo sviluppo sostenibile: per questo, l'Unione riconosce delle sfide da affrontare. Le difficoltà da superare non sono poche e vengono così riassunte:

- far fronte ad una concorrenza mondiale, puntando su un turismo di qualità e sui propri vantaggi comparativi;
- tener conto dell'andamento demografico, delle nuove richieste e abitudini dei turisti, adeguandosi rapidamente per mantenere un alto livello di competitività;
- saper affrontare le sfide strutturali, come ad esempio i cambiamenti climatici e dei rischi per il patrimonio culturale causati dal turismo di massa;
- infine, saper affrontare le sfide specifiche, come valutare i modelli di consumo (ad esempio, gli spostamenti stagionali) e organizzare la produzione (legata alla creazione di una catena di valori).

Legati a queste sfide, quattro sono i principali obiettivi, riportati dalla Comunicazione, per favorire il settore turistico:

1. *stimolare la competitività del settore turistico in Europa*<sup>13</sup>: le azioni da mettere in pratica in materia di competitività prevedono un incentivo alla diversificazione; il miglioramento delle competenze professionali degli operatori del settore, anche attraverso la promozione di programmi europei; lo stimolare un prolungamento della stagione turistica, facilitando gli scambi turistici e di informazioni tra Stati membri; il consolidamento delle conoscenze socio-economiche sul turismo, con un monitoraggio del grado di soddisfazione dei consumatori e la promozione di una rete tra istituti di ricerca, università, osservatori ed enti nazionali e regionali;
2. *promuovere lo sviluppo di un turismo sostenibile, responsabile e di qualità*<sup>14</sup>: per questo, si programmava di sviluppare un sistema di indicatori per la sostenibilità delle destinazioni turistiche, oltre che la promozione di un marchio per le destinazioni “di qualità”. Inoltre, si voleva promuovere la sensibilità ad un turismo sostenibile e rafforzare la cooperazione nello sviluppo di modelli turistici sostenibili e responsabili e lo scambio delle pratiche migliori;
3. *consolidare l'immagine e la visibilità dell'Europa come insieme di destinazioni sostenibili e di qualità*<sup>15</sup>: anche per quanto riguarda questa sfida, l'obiettivo è promuovere una vera “marca europea”, che possa distinguere le destinazioni europee dalle altre mete internazionali. A questo fine, la proposta di creare un

---

<sup>13</sup> COM(2010) 352 definitivo, *L'Europa prima destinazione turistica mondiale – un nuovo quadro politico per il turismo europeo*, pag. 7

<sup>14</sup> *Ibidem.*

<sup>15</sup> *Ibidem.*

portale, 'visiteurope.com', per aumentare l'attrattività delle mete europee. Infine, l'Unione deve impegnarsi a sviluppare azioni comuni in caso di grandi eventi o manifestazioni internazionali;

4. *massimizzare il potenziale delle politiche e degli strumenti finanziari dell'UE per lo sviluppo del turismo*<sup>16</sup>: chiaramente, non poteva mancare l'aspetto economico. Con questa sfida, l'Unione si ripromette di promuovere in modo trasversale le varie tipologie di turismo presenti, garantendo azioni giuridiche e amministrative anche a tutela dei turisti stessi.

L'allora Vice Presidente della Commissione europea, responsabile dell'Industria e dell'Imprenditoria Antonio Tajani commentò<sup>17</sup> le scelte e le posizioni prese, sottolineando come il turismo contribuisse al PIL e alla creazione di nuovi posti di lavoro, anche nei settori attinenti. Tajani affermò che la Commissione, a distanza di due anni, era stata in grado di mettere in atto le misure previste dalla Comunicazione, ma la previsione di una crescita ancora più significativa rese inevitabile pensare ad una nuova serie di sfide, anche a fronte delle nuove priorità. Innanzitutto, il politico appurò i problemi dei visti<sup>18</sup> (le procedure legate ai visti scoraggiavano i turisti a venire in Europa) e della stagionalità (si richiedeva un allungamento della stagione turistica). Inoltre, un altro punto delicato riguardava il turismo accessibile: Tajani dichiarò che "140 milioni di turisti e 90 miliardi di euro sono persi ogni anno in Europa per mancanza di strutture accessibili adeguate"<sup>19</sup>. Altre misure da prendere riguardavano, come riportava la Comunicazione, la creazione del marchio di qualità, iniziative per il miglioramento delle competenze professionali, la modernizzazione e la diversificazione del prodotto.

Negli ultimi anni il mercato turistico è profondamente cambiato per merito di un nuovo canale distribuzione, divenuto sempre più importante nell'offerta dei pacchetti turistici: internet. Con l'avvento della rete, i pacchetti turistici non sono più solo preconfezionati, ma diventano sempre più personalizzabili. Inoltre le normative differenti in ogni Stato membro scoraggiano l'acquisto di un pacchetto collegato ad un altro paese,

---

<sup>16</sup> *Ibidem*.

<sup>17</sup> A. Tajani, "Europa: prima destinazione turistica mondiale" by Antonio Tajani, in "Le pagine di risposte turismo" (2013), pdf reperibile all'indirizzo: [http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineRT/uno2013\\_lePagineRT\\_A.Tajani.pdf](http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineRT/uno2013_lePagineRT_A.Tajani.pdf)

<sup>18</sup> Riguardo la politica dei visti, il 7 Novembre 2012 venne emanata un'ulteriore comunicazione: COM(2012) 649, "Attuazione e miglioramento della politica comune in materia di visti per stimolare la crescita dell'UE".

<sup>19</sup> *Ibidem*, pag. 7

così come scoraggiano gli organizzatori e i venditori a vendere in altri paesi. La Direttiva UE 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio, firmata il 25 novembre 2015, si pone come obiettivo quello di superare queste difficoltà, riconoscendo l'enorme rivoluzione apportata da internet e la necessità di adattare la giurisdizione a questi cambiamenti, soprattutto per quanto riguarda la tutela dei viaggiatori. Essa dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 1° gennaio 2018 e le disposizioni si applicheranno dal 1° luglio dello stesso anno.

## **2.1 La nuova direttiva 2015/2302/UE**

Con l'entrata in vigore della direttiva 2015/2302/UE, del 25 Novembre 2015, si può dire attuato quel progetto di riforma e ammodernamento, che, come visto nel capitolo precedente, era stato avviato già dai primi anni nel XXI secolo. La direttiva dovrà appunto essere recepita dagli Stati membri entro il 1° Luglio 2018 e i provvedimenti promulgati entro il 1° Gennaio dello stesso anno: sembra però che solamente un numero esiguo di Stati riusciranno a rispettare questo termine (per ora, la direttiva è stata attuata, dall'agosto 2017, solo in Germania e Austria).

La prima e fondamentale novità che è necessario evidenziare è l'utilizzo del termine "viaggiatore", in luogo del termine "consumatore". Utilizzando il termine "viaggiatore" non si fa riferimento alle persone fisiche che intraprendono un viaggio per motivi diversi dalla propria attività professionale, ma si vuole estendere la tutela prevista da questa nuova direttiva a *chiunque* intenda concludere un contratto che preveda la fruizione di servizi di viaggio, a prescindere dalla natura del soggetto che ha stipulato l'accordo o dalle ragioni per cui lo abbia stipulato (scopo di vacanza o professionale)<sup>20</sup>.

La necessità di promulgare una "nuova" direttiva europea sul tema del turismo – la direttiva 2015/2302/UE – può essere spiegata sulla base di tre principali ordini di ragioni<sup>21</sup>. Innanzitutto, la disciplina concernente i contratti di viaggio andava migliorata e ammodernata rispetto a quanto contenuto nella vecchia direttiva del 1990, nel senso che andava dunque completata e adeguata rispetto ai cambiamenti del settore, soprattutto per

---

<sup>20</sup> G. De Cristofaro, "La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 1 e ss.

<sup>21</sup> *Ibidem*, p. 1 e ss.



quanto riguarda il ricorso ad *internet* come nuovo canale di distribuzione e di vendita dei servizi turistici. Proprio grazie all'avvento di *internet*, infatti, si sono venute a creare delle nuove fattispecie contrattuali, inesistenti al momento della stesura dell'ormai abrogata direttiva 90/314/CEE: la recente direttiva si pone tra gli obiettivi quello di dare una disciplina alle nuove forme di contratto che nascono dalla combinazione personalizzata dei servizi di viaggio mediante i sistemi telematici. Oggi e sempre più spesso non è l'organizzatore a "creare" il pacchetto, ma il turista stesso: il risultato è la formazione di nuovi contratti che si collocano in un "limbo" non regolamentato e che comporta un basso livello di tutela per il viaggiatore. Gli artt. 1 e 4 e il 1° e 2° *considerando* sottolineano questa esigenza di adattare il quadro normativo agli sviluppi del settore e esprimono la volontà di colmare quella "zona grigia" con riferimento in particolare (ma non solo) alle offerte e vendite online dei servizi turistici. In terzo ed ultimo luogo, la direttiva vuole creare un'armonizzazione "completa" tra le legislazioni nazionali dei vari Stati membri in materia di contratti riguardanti la prestazione di servizi turistici, così come era già avvenuto per la disciplina delle pratiche sleali, dei contratti di credito a consumo e di *time-sharing* immobiliare e dei contratti stipulati a distanza e fuori dai locali commerciali. Infatti, le differenze che si erano venute a creare tra i Paesi UE nella disciplina in questione avevano, da un lato, portato i consumatori a disinteressarsi delle offerte soggette a legislazioni differenti, dall'altro scoraggiato le imprese ad offrire i propri prodotti in Stati diversi da quello dove praticavano la loro attività a causa dei costi elevati e da svariate altre difficoltà da affrontare. Armonizzando gli ordinamenti, si può così assicurare un pieno sfruttamento del mercato interno ed una più elevata ed uniforme tutela per i viaggiatori. Quello che il legislatore vuole garantire al turista è lo stesso livello di tutela in tutti gli Stati membri, a prescindere dalla modalità di "acquisto" del pacchetto turistico, presso le agenzie di viaggio oppure online. A questo proposito, è bene ricordare che rientrano nella disciplina anche le offerte turistiche cosiddette "cliccabili", acquistate cioè da professionisti distinti tramite processi di collegamento online al più tardi 24 ore dalla prima prenotazione.

In particolare, quindi, la nuova direttiva punta a creare un sistema esaustivo in materia di contratti, soffermandosi sulla responsabilità dell'organizzatore e del

venditore<sup>22</sup>. Infatti, la direttiva del 13 Giugno 1990 aveva creato un “micro-sistema” che aveva portato ad una frammentazione giuridica nel mercato dei pacchetti turistici. La direttiva risulta arricchita soprattutto sulla disciplina concernente le responsabilità: numerose sono infatti le disposizioni sul tema, che viene ripreso sia nel IV Capo (artt. 13-16 sull’esecuzione del pacchetto), sia nel VII Capo (artt. 20-22 sulle disposizioni generali). La scelta del legislatore europeo di colmare le lacune giuridiche a riguardo nasce dalla volontà di creare un “giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela per i consumatori e la competitività delle imprese, indicato nel 5° *considerando* come uno degli obiettivi principali”<sup>23</sup>. Da un lato quindi è chiara l’ottica della *consumer protection*, su cui si è sempre basato l’apparato giuridico europeo, dall’altro si vuole consentire alle imprese sia di essere coscienti a pieno dei rischi imprenditoriali e dei costi connessi all’attività, sia di non essere esposte a rischi eccessivi per quanto riguarda il risarcimento dei danni. Analizzando il testo, è anche interessante notare come il legislatore abbia voluto dare un ordine nel regolamentare la materia: un apposito capo (artt. 13-16) è dedicato ai difetti di conformità che possono presentarsi *durante* l’esecuzione dei servizi previsti nel pacchetto turistico, quindi a viaggio iniziato; invece, per le modifiche apportate *prima* dell’esecuzione del pacchetto sono previste altre disposizioni. In questo modo, si crea una disciplina sistematica, idonea a superare quella frammentarietà che finora ha contraddistinto la materia.

Analizzando la struttura della direttiva, possiamo vedere che è composta da 54 *considerando*, terminati i quali seguono otto Capi contenenti in totale 31 articoli:

- Capo I: Oggetto, ambito di applicazione, definizioni e livello di armonizzazione (artt. 1-4)
- Capo II: Obbligo d’informazione e contenuto del contratto di pacchetto turistico (artt. 5-8)
- Capo III: Modifiche al contratto di pacchetto turistico prima dell’inizio del pacchetto (artt. 9-12)
- Capo IV: Esecuzione del pacchetto (artt. 13-16)

---

<sup>22</sup> A. Finessi, “Prestazione di servizi <<non conformi>> al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell’ordinamento giuridico italiano”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 97 e ss.

<sup>23</sup> *Ibidem*, pag. 97 e ss.

- Capo V: Protezione in caso di insolvenza (artt. 17-18)
- Capo VI: Servizi turistici collegati (art. 19)
- Capo VII: Disposizioni generali (artt. 20-27)
- Capo VIII: Disposizioni finali (artt. 28-31)

A ciò si aggiungono, alla fine del testo, tre allegati. Il primo allegato è composto da tre moduli: *Parte A*, intitolato “Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico ove sia possibile l’uso di collegamenti ipertestuali (hyperlink)”, dedicato dunque ai pacchetti turistici venduti online; *Parte B*, dal titolo “Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico in situazioni diverse da quelle di cui alla parte A”; *Parte C*, ovvero “Modulo informativo standard qualora l’organizzatore trasmetta dati a un altro professionista ai sensi dell’articolo 3, punto 2), lettera b), punto v)”, riguardante dunque pacchetti turistici contenenti servizi “acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazioni online”, come cita il testo. Il secondo allegato contiene più moduli: *Parte A*, “Modulo informativo standard qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell’articolo 3, punto 5), lettera a), sia un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno”; la *Parte B*, invece, riguarda il caso in cui il professionista sia *diverso* da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno (ai sensi dello stesso art. 3, punto 5), lettera a); *Parte C*, ovvero il modulo che prevede la presenza, al momento della chiusura del contratto, contemporanea e fisica, sia del professionista (diverso dal vettore) sia del viaggiatore; *Parte D*, intitolato “Modulo informativo standard qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell’articolo 3, punto 5), lettera b), è un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno”, ovvero riguardante l’acquisto di un servizio aggiuntivo non più tardi di 24 ore dopo la conferma di prenotazione del primo servizio turistico; infine, la *Parte E*, riguarda lo stesso articolo di cui sopra, qualora però il professionista sia diverso da un vettore. Per il professionista, è obbligatorio consegnare i primi due allegati con le informazioni del caso al viaggiatore in fase precontrattuale.

È evidente la volontà del legislatore Unitario di colmare tutte le lacune sopravvenute dopo l’emanazione della precedente direttiva 90/314/CEE, che prevedeva un solo allegato. In esso, sono espliciti gli elementi che per il legislatore di allora andavano inseriti nel contratto di viaggio qualora fossero compresi nel servizio considerato, quindi ad esempio, citandone alcuni, la “destinazione o destinazioni del

viaggio; [...] mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto utilizzate, data, ora e luogo della partenza e del ritorno; [...] itinerario; visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito [...]; scadenze e modalità di pagamento; [...] termini entro cui il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto". L'allegato III della direttiva 2015/2302/UE – titolato "Tavola di concordanza" – sembra voler sottolineare il superamento della direttiva abrogata del 1990: qui si possono chiaramente vedere le trasformazioni e le evoluzioni avvenute tra una direttiva e l'altra, oltre che la volontà del legislatore di armonizzare il sistema giuridico. Un chiaro segnale a questo proposito può essere l'art. 4 dell'abrogata direttiva, ad esempio, che nella nuova direttiva 2015/2302/UE corrisponde a più articoli, come se il legislatore volesse (ed è ciò a cui in realtà mirava) dare un ordine e una chiara disciplina alla materia. La direttiva 90/314/CEE del 13 Giugno 1990 si componeva dunque di soli 21 *considerando* e di 10 articoli e riguardava in generale i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, lasciando ai legislatori nazionali l'interpretazione degli articoli da inserire poi nell'ordinamento giuridico: in questo modo si sono formate le profonde differenze tra gli ordinamenti nazionali, differenze che dovrebbero ridursi con il recepimento della nuova direttiva.

Come anticipato, uno dei principali motivi dei cambiamenti è dovuto alla comparsa di internet come nuovo canale di distribuzione e di vendita dei servizi e delle prestazioni turistiche. Internet agisce nel mondo del turismo su due differenti piani: l'informazione e la vendita<sup>24</sup>. Per quanto riguarda l'informazione, tramite internet il consumatore può raccogliere tutte le informazioni che desidera sulla destinazione e sui servizi turistici: si parla quindi di una trasparenza del mercato. Per quanto riguarda la vendita di pacchetti turistici online, questa è una pratica con cui i consumatori stanno prendendo sempre più familiarità, abbandonando quella diffidenza iniziale che li caratterizzava.

Gli attori turistici presenti online si distinguono in<sup>25</sup>:

- *Tradizionali organizzazioni di intermediazione turistica*: come per esempio i *Global Distribution Service (GDS)*, i tour operator e le agenzie di viaggio;

---

<sup>24</sup>R. Peretta, "Gli intermediari turistici on-line", in Aa. Vv., *Economia e gestione delle imprese turistiche*, a cura di R. Garibaldi, Milano, ed. Hoepli, 2015, p. 305 e ss.

<sup>25</sup> *Ibidem*, pag. 305-306.

- *Organizzazioni produttrici di servizi turistici*: come le compagnie aeree e le catene alberghiere;
- *Nuove organizzazioni di intermediazione turistica*: sono la novità del settore e sono nate esplicitamente per operare in rete. Il loro scopo è quello di vendere viaggi online: reperiscono informazioni turistiche, scelgono i prodotti e creano pacchetti tramite trattative con i fornitori di servizi turistici per poi rivenderli ai consumatori. Un esempio che tutti conosciamo può essere *eDreams*;
- *Territori turistici*: organizzazioni pubbliche o pubblico-private per la promozione e la gestione dei territori turistici. Nonostante siano una parte rilevante del web in materia turistica, la presente tesi non tratterà questi siti, poiché in rete si limitano a pubblicizzare sé stessi.

Appare chiaro dunque come il sistema di responsabilità del venditore e dell'organizzatore dei pacchetti turistici risulti ad oggi molto più complesso rispetto agli anni precedenti. Con le nuove disposizioni in merito, l'obiettivo è quello di contemplare più forme contrattuali possibile, comprese quelle online, in modo da garantire protezione al consumatore-viaggiatore e tutelare anche le imprese turistiche all'interno del territorio europeo. È evidente che il campo d'azione della nuova direttiva annoveri dunque più forme contrattuali rispetto alla direttiva del 1990. Innanzitutto, oltre al classico caso in cui tutti i servizi turistici vengono compresi in un unico contratto, rientra nel campo della direttiva anche il caso in cui siano presenti contratti distinti combinati in un pacchetto finalizzato ad un viaggio o ad una vacanza. In secondo luogo, la lista dei servizi di viaggio che, una volta combinati, possono dar vita ad un unico pacchetto è stata ampliata, con l'inserimento ad esempio il noleggio di auto, veicoli a motore o motocicli. Infine, il significato della parola "combinazione" è stato ampliato allo scopo di includere anche il caso in cui il professionista abbia seguito specifiche richieste del viaggiatore o si sia adeguato ad una sua selezione.

Vengono però evidenziate delle problematiche in merito alla direttiva, il cui scopo dovrebbe appunto essere quello di un'armonizzazione generale. Innanzitutto, in alcuni casi, viene lasciato un ampio margine di discrezionalità ai legislatori nazionali, che devono dunque interpretare ed integrare da sé la disciplina. Inoltre, l'art. 2, par. 3, sottolinea che la "direttiva non pregiudica il diritto contrattuale nazionale generale", mantenendo dunque in vigore le disposizioni nazionali del diritto privato. Va comunque

evidenziato che “siffatti precetti e principi potranno trovare applicazione soltanto *ad integrazione* delle disposizioni di attuazione della direttiva, e pur sempre nel rispetto della direttrice fondamentale dell’armonizzazione completa, e quindi alla imprescindibile condizione che la loro applicazione non conduca [...] ad accordare al viaggiatore un livello di tutela diverso [...] rispetto a quello perseguito e garantito dalla direttiva”<sup>26</sup>. Infine, va anche ricordato che l’armonizzazione riguarda solo i contenuti della disciplina e non i campi di applicazione: ciò significa che il legislatore nazionale può decidere di includere nelle disposizioni di recepimento anche forme contrattuali che non rientrerebbero nell’ambito della direttiva.

---

<sup>26</sup> G. de Cristofaro, “La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell’ordinamento italiano”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 1 e ss.

### 3. ANALISI DELLE NOVITA' INTRODOTTE DALLA DIRETTIVA

In questo capitolo entrerò nel vivo della tesi: verranno infatti analizzate, con ordine, le nuove disposizioni della direttiva in merito ai nuovi contratti turistici, nati grazie all'utilizzo di internet per la creazione dei pacchetti, e alle conseguenti novità in ambito di responsabilità dell'organizzatore e del venditore del pacchetto turistico. Come illustrato nei capitoli precedenti, il superamento della direttiva del 1990 si era reso necessario proprio a fronte di un nuovo modo di viaggiare. Nei seguenti paragrafi, verrà fatto un breve confronto tra i "nuovi" e "vecchi" articoli, riflettendo sul perché il legislatore europeo abbia compiuto certe scelte.

#### 3.1 Art. 5: il processo informativo

L'art. 5 della direttiva 2015/2302/UE fa parte del Capo II, "Obbligo di informazione e contenuto del contratto di pacchetto turistico", e riguarda appunto le informazioni precontrattuali. Ciò significa che impone degli obblighi informativi a carico dell'organizzatore e del venditore *prima* che il viaggiatore acquisti il pacchetto turistico. Appare infatti fondamentale porre il viaggiatore nelle condizioni di valutare i servizi turistici offerti e di effettuare dunque una scelta consapevole<sup>27</sup>.

Perseguendo questo scopo, l'art. 5 impone all'organizzatore e al venditore, nel caso in cui quest'ultimo sia il tramite per la vendita del pacchetto, di fornire al viaggiatore un modulo informativo standard; inoltre, deve (o devono) comunicare in modo "chiaro, comprensibile ed evidente" e, se in forma scritta, "leggibile"<sup>28</sup>.

Per quanto concerne il modulo informativo standard, che si riferisce all'Allegato I, Parte A, B, C, le informazioni contenute devono riportare innanzitutto i diritti del viaggiatore, tra cui in particolare:

---

<sup>27</sup> F. Romeo, "Il processo informativo nella commercializzazione dei contratti di viaggio", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 29 e ss.

<sup>28</sup> Come riporta il testo di F. Romeo, va fatta una specificazione: per quanto riguarda la chiarezza, la comprensibilità e la leggibilità, bisogna fare riferimento al parametro del "consumatore medio", dunque al "viaggiatore mediamente informato e ragionevolmente attento ed avveduto" (in nota a piè di pagina, F. Romeo, "Il processo informativo nella commercializzazione dei contratti di viaggio", pag. 29 e ss.)

- a) la risoluzione del contratto, senza il pagamento di penalità, “*qualora l’organizzatore richieda una maggiorazione del prezzo del pacchetto turistico superiore all’8% rispetto a quello concordato e comunque non oltre venti giorni dall’inizio del pacchetto*”. Si è voluto così porre un limite allo *ius variandi*<sup>29</sup>, ponendo dei limiti di tipo quantitativo, qualitativo e temporale: in questo modo, si è voluto tutelare da una parte il professionista, che deve pur ricavare un introito a prescindere dalle frequenti variazioni dei costi dei servizi, dall’altra il viaggiatore, in modo che non sia vittima di abusi da parte dell’organizzatore; in ogni caso, la facoltà di poter variare il prezzo deve essere comunicata per iscritto al viaggiatore;
- b) la risoluzione del contratto con conseguente rimborso totale dei pagamenti effettuati se “*uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale ovvero di ottenere il rimborso del pacchetto e, se del caso, un indennizzo in caso di annullamento dello stesso da parte del professionista*”. In questo caso, è bene stabilire dei parametri oggettivi per cui si possa ritenere un elemento del pacchetto sostanziale o meno: ad esempio, lo è la data di partenza o di ritorno, così come il mezzo di trasporto; non sono considerati invece elementi sostanziali quelle variazioni delle modalità di esecuzione del pacchetto che non diminuiscano il valore del pacchetto stesso;
- c) la risoluzione gratuita del contratto, prima della partenza, “*nel caso sussistano seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione della vacanza che possono pregiudicare il pacchetto*”. Riguarda, ad esempio, i casi di conflitti bellici, disastri ambientali o scoppio di epidemie. È bene sottolineare che la giurisprudenza ha stabilito che l’impossibilità sopravvenuta di utilizzare il pacchetto è causa di estinzione dell’obbligazione, distinta quindi dall’impossibilità sopravvenuta totale (art. 1463, c.c.) o parziale (art. 1464, c.c.). Ciò significa che, nel caso in cui sia impossibile “realizzare” il pacchetto per un evento non imputabile alle parti, il contratto si estingue. L’unica

---

<sup>29</sup>Lo *ius variandi* è quella facoltà che permette al suo titolare di ripensare alle sue scelte ed eventualmente effettuarne altre valutata meglio la situazione.

(fonte: [http://www.treccani.it/magazine/diritto/enciclopedia\\_giuridica/indici/giuridica.html](http://www.treccani.it/magazine/diritto/enciclopedia_giuridica/indici/giuridica.html) )



obbligazione in capo al viaggiatore sta nell'informare tempestivamente l'organizzatore nel caso in cui non voglia più partire;

- d) la risoluzione del contratto, in ogni momento e per qualsiasi motivo, dietro pagamento di un indennizzo ragionevole;
- e) *“di ricevere assistenza gratuita qualora si trovi in situazioni di difficoltà durante il viaggio”*. Il viaggiatore ha dunque il diritto di ricevere informazioni riguardanti servizi sanitari, autorità locali, assistenza consolare e servizi turistici alternativi;
- f) *“di ottenere il rimborso dei pagamenti effettuati qualora l'organizzatore o il venditore diventano insolventi”*.

A ciò si aggiungono una serie di altre informazioni coinvolte negli obblighi dell'organizzatore/venditore:

- i. le caratteristiche principali dei servizi offerti (come, ad esempio, destinazione, itinerari, periodo di soggiorno, coincidenze, orari, classe e categoria dei mezzi di trasporto, visite ed escursioni, idoneità del viaggio a persone con mobilità ridotta, ecc.). È evidente che, solo tramite queste informazioni, il viaggiatore può compiere una scelta consapevole del pacchetto turistico: per questo sono ritenute fondamentali;
- ii. la denominazione commerciale e l'indirizzo dell'organizzatore e del venditore;
- iii. il prezzo totale del pacchetto, comprensivo di tasse e costi aggiuntivi (o di una loro approssimazione nel caso non siano ragionevolmente calcolabili);
- iv. le possibili modalità di pagamento, con l'eventuale costo da versare come acconto o garanzia;
- v. il numero minimo di persone richiesto e il termine per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di non raggiungimento del numero minimo;
- vi. informazioni riguardo passaporti e visti, i tempi del loro ottenimento e informazioni sanitarie del paese di destinazione. Il professionista sarà qui accusato di inadempimento nel caso in cui il passaporto recasse un visto d'ingresso diverso da quello richiesto nel paese di destinazione e nel caso in cui esistessero restrizioni per l'ingresso nel paese di destinazione.

Chiaramente, restano esclusi quei viaggiatori che acquistano servizi turistici disaggregati<sup>30</sup>;

- vii. la possibilità per il turista di recedere dal contratto prima dell'inizio della vacanza, pagando le dovute spese di risoluzione;
- viii. la sottoscrizione (facoltativa o obbligatoria) di un'assicurazione che copra le spese in caso di recesso del viaggiatore o di assistenza e rimpatrio nel caso di infortunio, malattia o decesso.

Si potrebbe pensare che il contratto *last minute*, ovvero quel contratto stipulato nell'imminenza della partenza, rappresenti un'eccezione a questa disciplina, a causa proprio della partenza così ravvicinata. Così come afferma anche Romeo, a mio parere l'obbligo di fornire informazioni al viaggiatore persiste anche in questo caso. È irrilevante specificare il (sottointeso) divieto di fornire informazioni false e/o ingannevoli, tra l'altro già recepito nell'ordinamento giuridico italiano con l'art. 37, c.tur.

Inoltre, fortemente attenuati da questa disciplina risultano i contratti conclusi con la formula *roulette*: il viaggiatore in questo caso non conosce il nome dell'albergo in cui alloggerà, ma ne conosce solo la categoria e il comprensorio turistico in cui si trova. Pochi giorni prima della partenza, l'organizzatore comunica il nome dell'albergo, che viene scelto in base all'invenduto. In questi casi, il viaggiatore non potrà presentare contestazioni di difformità e all'organizzatore viene attribuita solo un'obbligazione generica: l'eventuale inadempimento esisterà solo nel momento in cui la categoria dell'albergo non rispetta lo standard prescelto.

L'art. 5 della direttiva 2015/2302/UE è dunque incentrato sull'obbligo di informazione precontrattuale in tutte le forme di contratto: qualora questi obblighi non vengano rispettati, il processo decisionale del viaggiatore risulterebbe negativamente influenzato. Tutte le informazioni previste dall'articolo in questione vincolano organizzatore e venditore a rispettare le rispettive responsabilità, e il contenuto del contratto (regolamentato dall'art.7 della nuova direttiva) non può e non deve essere difforme da quanto pubblicizzato. Va sottolineato, in conclusione, che tramite processi di informazione adeguati, il mercato risulterebbe più trasparente ed efficiente, anche dal punto di vista concorrenziale.

---

<sup>30</sup> I cosiddetti "servizi turistici disaggregati" sono quei servizi non facenti parte del pacchetto turistico, ma acquistati singolarmente. (fonte: Codice del turismo)

Ma cosa riportava invece l'abrogata direttiva 90/314/CEE?

L'art. 5 (ed in parte anche l'art. 6) della nuova direttiva incorpora e sostituisce gli articoli 3 e 4 della direttiva abrogata. In particolare, l'art. 3 è stato praticamente soppresso ed in parte incorporato in altri articoli. Riguardante la cessione del pacchetto, l'art. 3, paragrafo 1, prevedeva la possibilità di cedere la prenotazione, dopo aver informato il venditore/organizzatore entro un termine ragionevole, ad una persona che *soddisfi tutte le condizioni richieste per tale servizio*. Come riporta il modulo informativo standard obbligatorio, previsto nell'art. 5 della direttiva 2015/2302/UE, ad oggi il viaggiatore può decidere di cedere il pacchetto ad un'altra persona, con il solo obbligo di informare il venditore/organizzatore della propria scelta entro un termine ragionevole. Il secondo paragrafo dell'art. 3 prevedeva invece che il cedente e il cessionario fossero responsabili in solido nei confronti del venditore e dell'organizzatore. Questa parte è stata soppressa, benché in gran parte integrata negli articoli 5 e 6 della nuova direttiva.

Per quanto riguarda l'art. 4, esso si suddivideva in due lettere: la lettera a), riguardante la modificabilità dei prezzi, viene tradotta nell'art. 5, paragrafo 1, lettera f); la lettera b), riguardante il tempo limite di modifica del prezzo, viene sostituito dall'art. 5, paragrafo 1, lettera h), e da una parte dell'art. 7 (di cui parlerò in seguito).

L'art. 4, lettera a), stabiliva che i prezzi definiti nel contratto non potevano essere modificati, a meno che il contratto stesso non lo prevedesse. Le variazioni potevano riguardare solamente i costi del trasporto (compreso il carburante), diritti e tasse su determinati servizi (come tasse di imbarco, ad esempio) e i tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Oggi, come visto sopra, il prezzo del pacchetto può variare *solo* nel caso in cui aumentino i costi specifici (come ad esempio il carburante) e *solo* nel caso in cui sia previsto nel contratto. Una variazione di prezzo, comunque, superiore all'8% del pacchetto implica il diritto del viaggiatore a risolvere il contratto.

### **3.2 Artt. 6 e 7: il contenuto e la forma del contratto di viaggio**

Come l'articolo trattato nel paragrafo precedente, l'art. 6 della direttiva 2015/2302/UE fa parte del Capo II, "Obbligo d'informazione e contenuto del contratto di pacchetto turistico". Il titolo del presente articolo è "Carattere vincolante delle

informazioni precontrattuali e conclusione del contratto di pacchetto turistico”, legato quindi all’art. 5 della stessa direttiva.

L’articolo in questione vuole dunque sottolineare il carattere vincolante delle informazioni precontrattuali, che diverranno parte integrante del contratto di pacchetto turistico: esse non potranno essere modificate, se non tramite accordo specifico tra le parti. Appare chiaro dunque, che l’articolo non vuole dettare la modalità di formazione e di conclusione del contratto, ma vuole rendere chiaro il principio della trasparenza<sup>31</sup>.

L’art. 6 si riferisce alle informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore, prima o durante la conclusione del contratto, di cui all’art. 5: nello specifico, art. 5, par. 1, comma 1°, lett. a), c), d), e) e g). Si vuole così dare la possibilità al viaggiatore di esprimere una sua scelta consapevole ed informata sul pacchetto turistico che andrà ad acquistare. La critica ha però ragionato sulla scelta di porre il momento di trasmissione delle informazioni obbligatorie in un tempo generico, ovvero prima (art. 5) e durante (art. 6) la conclusione del contratto: ciò infatti potrebbe far dubitare sul fatto che il viaggiatore abbia il tempo utile per riflettere sulle informazioni fornite e quindi di compiere una scelta consapevole. Proprio nell’ottica di una scelta consapevole, si giustifica il fatto che le modifiche siano possibili solo nel caso di un esplicito accordo tra le parti. Queste modifiche dovranno essere comunicate in modo chiaro ed evidente *prima* della conclusione del contratto, onde evitare differenze tra l’informazione fornita e il contenuto del contratto. Modifiche unilaterali successive non potranno essere ammesse, se non per quanto previsto dagli artt. 10 e 11 della direttiva 2015/2302/UE in materia di revisione del prezzo e altre modifiche.

Secondo quanto stabilito al secondo comma dell’articolo in questione, se l’organizzatore e il venditore non dovessero informare il viaggiatore su determinati costi, imposte o diritti (di cui all’art. 5, paragrafo 1, comma 1°, lettera c), il viaggiatore non è obbligato al pagamento di tali costi: è evidente, dunque, l’ottica della direttiva secondo cui dall’informazione precontrattuale nasce il consenso del viaggiatore al vincolarsi al contratto. Infatti, l’inadempimento dell’obbligo di informazione da parte dell’organizzatore o del venditore comporta l’inefficacia della clausola sui costi aggiuntivi, eventualmente inserita in sede di negozio. In sostanza, solo se l’organizzatore

---

<sup>31</sup> R. Pasquili, “Il contenuto e la forma del contratto di viaggio”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

e/o il venditore adempiono agli obblighi di informazione previsti, allora il contratto avrà carattere vincolante: infatti, solo se il viaggiatore ha preso conoscenza di tutte le informazioni precontrattuali, allora esse potranno vincolarlo agli obblighi previsti.

In questo, la presente direttiva supera quanto aveva stabilito la direttiva 90/314/CE, secondo cui solo le informazioni contenute nell'opuscolo informativo avevano carattere vincolante; nell'ordinamento italiano, ciò era già stato superato, come dimostra il fatto che il Codice del turismo parifica all'opuscolo le informazioni e i materiali illustrativi forniti su supporto digitale o comunque per via telematica. La direttiva 2015/2302/UE va addirittura ben oltre, parificando a tutto ciò anche le informazioni date *oralmente*. L'art. 3 della direttiva abrogata viene pertanto soppresso e sostituito con l'art. 6 nella direttiva del 2015.

In sede di attuazione di suddetta direttiva, dovrà prestarsi attenzione al fatto che tutte le informazioni comunicate faranno parte *ex lege* del contratto, ovvero ne saranno la base, e avranno perciò carattere vincolante per entrambe le parti, salvo eventuali accordi integrativi o modificativi tra le parti. È bene sottolineare che l'art. 8 della presente direttiva pone l'obbligo di prova in capo all'organizzatore, il quale dovrà dunque provare l'adempimento degli obblighi di informazione finora elencati. Il consenso del viaggiatore è fondamentale affinché egli possa compiere una scelta consapevole, e ciò può avvenire solo ricevendo tutte le informazioni adeguate. Poco importa la modalità con cui l'organizzatore e il venditore adempiono ai loro obblighi (lo stesso 26° *considerando* evidenzia il fatto che l'opuscolo non sia più fondamentale nella comunicazione delle informazioni, soprattutto a fronte delle nuove tecnologie); è indifferente anche la tipologia di pacchetto turistico (se, ad esempio, rientra nella formula *a roulette* oppure *last minute*); e, ancora, non importa nemmeno la modalità di vendita o di offerta (ad esempio, online oppure tramite agenzia). Ciò che diviene fondamentale ed imprescindibile è che vi sia una conoscenza del contenuto del contratto da parte del viaggiatore, e ciò è reso possibile solo tramite la comunicazione dall'organizzatore o dal venditore di tutte le informazioni che andranno a costituire il contratto.

Per quanto riguarda il contenuto del contratto, si analizzerà ora l'art. 7 della direttiva, facente parte dello stesso Capo e intitolato "Contenuto del contratto di pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio del pacchetto". In questo caso quindi vengono chiarite le modalità con cui deve essere redatto il contratto di pacchetto turistico

e vengono sottolineati gli obblighi in capo all'organizzatore e al venditore in merito alla consegna di tutti i documenti necessari (ad esempio, biglietti aerei d'andata e ritorno) per il pieno godimento della vacanza. Nel comma 2 del suddetto articolo, è reso esplicito l'obbligo di riportare nel contratto turistico vero e proprio sia l'accordo stipulato tra le parti sia tutte quelle informazioni precontrattuali di cui si è parlato finora (di cui all'art. 5, par. 1, comma 1°, lett. da a) a h). Come già evidenziato in sede di analisi dell'art. 6, le informazioni concernenti il pacchetto turistico (come destinazione, prezzo, caratteristiche principali dei servizi turistici, informazioni su passaporti e visti, ecc.) costituiscono una parte fondamentale del regolamento contrattuale: in quanto tali dunque sono vincolanti, anche se non vengono riportate o comunque in assenza di qualsiasi rinvio nel contratto. È quindi "una modalità [...] di integrazione automatica, in assenza o in sostituzione di clausole difformi"<sup>32</sup>.

La critica ha comunque individuato una divergenza parziale tra gli artt. 6 e 7, ovvero tra la vincolatività delle informazioni precontrattuali e il contenuto minimo obbligatorio previsto. Infatti, seguendo quanto stabilito dall'art. 6, sembrerebbe che le informazioni di cui alle lettere *b*) (riguardante la denominazione dell'indirizzo del venditore e/o dell'organizzatore), *f*) (concernente passaporti e visti) e *h*) (riguardanti la sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione) non rientrino negli obblighi di informazione da parte dell'organizzatore e/o del venditore, e che quindi non abbiano carattere vincolante. Si possono solo ipotizzare i motivi del loro mancato richiamo: si ritiene che una loro citazione sarebbe stata opportuna, soprattutto nel caso implicasse obblighi per il viaggiatore (è il caso della lettera *h*) ad esempio). Appare chiaro allora fare una precisazione in merito: tra le informazioni precontrattuali, dobbiamo compiere una distinzione tra quelle che automaticamente rientrano nel contratto e quelle che invece non posseggono tale caratteristica. Il dubbio sorge proprio in questo ultimo caso: quali regole si applicano dunque? È scelta condivisa rifarsi ai principi generali del diritto comune: secondo l'ordinamento italiano, in caso di informazioni divergenti e incompatibili rispetto alle condizioni adottate nel contratto, si applica l'art. 1341, comma 1°, c.c.:

*1341. Condizioni generali di contratto* – Le condizioni generali di contratto (1342, 1679, 2211) predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione (1326) del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza. [...]

---

<sup>32</sup> R. Pasquili, "Il contenuto e la forma del contratto di viaggio", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

Sempre stando a questi principi allora, se ciò che era stato comunicato in fase precontrattuale non trovasse corrispondenza nel contenuto del regolamento contrattuale adottato, sarebbe comunque quest'ultimo a prevalere, e in presenza di detta non corrispondenza si potrebbero richiamare gli artt. 1439, c.c. (per dolo determinante) o 1429, c.c. (per errore) o ancora si potrebbe intraprendere un'azione per responsabilità precontrattuale (*ex artt.* 1440, c.c. per dolo incidente, o 1337, c.c.). Di certo, comunque, non si potrebbe parlare per tali informazioni di capacità integrativa e modificativa del negozio.

Tornando all'analisi dell'art. 7, vediamo che esso prevede che tutte le informazioni precontrattuali di cui all'art. 5 siano riportate nel contratto o nella sua conferma; inoltre il contratto deve contenere (in ordine): le richieste del viaggiatore accettate dall'organizzatore; informazioni in merito alle responsabilità e agli obblighi dell'organizzatore, tra cui quello di assistenza; nel caso di minori non accompagnati, tutte le informazioni che consentano di avere un rapporto diretto con il minore e con il responsabile del minore nella destinazione; le informazioni per presentare reclami per difetti di conformità; le informazioni su un'eventuale cessione del contratto. È dunque chiaro che questo obbligo si estende anche a quel tipo di contratto che si chiude attraverso processi online con diversi professionisti. Secondo quanto stabilito dall'art. 7, potrebbe emergere una sorte di tripartizione del contratto: da un lato, troviamo tutte le informazioni precontrattuali che rientrano *ex lege* nel regolamento del contratto; dall'altro, il vero e proprio accordo tra viaggiatore e professionista; infine, la terza e ultima parte riguarda i diritti che la direttiva in questione riconosce sia al viaggiatore che al professionista. A questo proposito, è importante sottolineare quanto riporta l'art. 23 della direttiva, secondo cui eventuali clausole o dichiarazioni del viaggiatore stesso che ne escludano o limitino i diritti non vincolano in alcun modo il viaggiatore.

Se, quindi, questo deve essere il contenuto minimo di un contratto di viaggio, l'art. 7 stabilisce anche quali sono le prescrizioni formali che lo stesso deve avere. Al paragrafo 1, è specificato che i contratti di questo tipo debbano essere formulati in “un linguaggio semplice e comprensibile e, ove abbiano forma scritta, leggibile”. Al paragrafo 4, si specifica inoltre che le informazioni devono essere presentate in modo “chiaro, comprensibile ed evidente”. Da un lato dunque la necessità che, nel caso sia riportato in forma cartacea o comunque su supporto durevole, il contratto abbia una grafia adatta nelle

dimensioni affinché possa essere leggibile; dall'altro che il linguaggio usato sia comprensibile e chiaro. Può nascere però un dubbio interpretativo per quanto concerne il tipo di viaggiatore a cui rivolgersi: infatti non sono specificati parametri per quanto riguarda i requisiti della chiarezza, comprensibilità e leggibilità. In sintesi, si potrebbe far riferimento al consumatore/viaggiatore medio o il consumatore/viaggiatore debole. Analizzando a fondo l'articolo inoltre, sembra emergere che il contratto *può e non deve necessariamente* avere forma scritta: quindi, tale forma non è un requisito per la validità del contratto stesso. La forma del negozio rimane dunque libera: ciò che invece è obbligatorio è la consegna senza indebito ritardo da parte dell'organizzatore/venditore, a negozio concluso, di una copia del contratto o una sua conferma su supporto durevole, anche nel caso in cui il contratto sia concluso *fuori* dai locali commerciali. La stessa sorte spetta ai contratti acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online. Come sopra, è opportuno richiamare in questo contesto la direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori: infatti, ora si riconosce l'applicabilità, *mutatis mutandis* (ovvero fatti i debiti cambiamenti), anche ai contratti di pacchetti turistici previsti in quella disposizione. Il legislatore italiano, in merito, ha introdotto particolari regole per i contratti conclusi tramite telefono: è bene sottolineare che il consumatore/viaggiatore non è vincolato al contratto chiuso tramite telefono fino a che non abbia ricevuto la conferma dell'offerta da parte del professionista e solo dopo aver manifestato per iscritto o su altro supporto durevole il proprio consenso.

Al di là di questa ipotesi, si potrebbe dunque affermare che la forma richiesta dei contratti sia legata strettamente all'obbligo di informazione e di trasparenza, che si presentano come requisiti per la documentazione del contratto e non di sua validità.

Come già anticipato, la forma è uno strumento che consente al consumatore/viaggiatore di conoscere il contenuto del contratto, alla cui disposizione egli non ha contribuito. Ci si trova nuovamente di fronte a quel *neoformalismo* che vuole "cristallizzare" il contenuto del contratto, volendo offrire un'elevata trasparenza e certezza giuridiche: si tratta della cosiddetta forma *ad transparentiam*. In questo senso si è espressa anche la dottrina italiana, con l'art. 35, c.tur., che tratta la forma prescritta per il contratto di viaggio. Infatti, l'art. 35, par. 1, c.tur., prevede che il contratto sia "redatto in forma scritta in termini chiari e precisi"; inoltre, viene ribadito che al turista va consegnata una copia del contratto "stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore".



L'ambiguità si rivela nel momento in cui la giurisprudenza ha interpretato questo come un requisito di validità del contratto. È bene specificare che con la nuova direttiva in questione (2015/2302/UE) non si prescrive la forma scritta ai fini della validità, vista comunque la più ampia area di applicazione della direttiva stessa. Come già detto, sia l'informazione precontrattuale che il negozio possono rivestire la forma orale. Ciò che è richiesto esplicitamente è la consegna della copia del contratto o di una sua conferma, in forma scritta o su altro supporto durevole, per i motivi a cui prima si è fatto riferimento. Il mancato rispetto del requisito formale può essere declinato sotto due profili: da un lato, quello che concerne la forma espressiva, visto che il linguaggio deve essere chiaro, comprensibile e leggibile; dall'altro, quello che concerne la documentazione, ovvero la consegna della copia o della conferma del contratto su carta o altro supporto durevole. Si potrebbe dunque prevedere che, ad esempio, il mancato rispetto di uno di questi obblighi costituisca per l'organizzatore e/o il venditore un inadempimento. Se la forma è dunque strumentale all'informazione, per capire la vincolatività del contratto si deve allora far riferimento alla tripartizione descritta in precedenza. Un esempio per rendere chiaro: se vi è divergenza tra informazioni precontrattuali e contenuto del contratto, si darà prevalenza alle prime, ovvero alle informazioni che *ex lege* devono essere integrate nel rapporto contrattuale; un discorso diverso andrà fatto per le informazioni che invece non presentano quel carattere.

In conclusione, tornando ad analizzare l'art. 7, in esso viene anche evidenziato che il professionista deve consegnare al viaggiatore "le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e, se applicabile, il termine ultimo per l'accettazione nonché gli orari previsti delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo". Si specifica che la consegna di tutto ciò va fatta in *tempo utile*, cioè prima dell'inizio delle prestazioni turistiche.

In un rapido confronto con la direttiva 90/314/CEE, possiamo vedere che il contenuto e la forma del contratto di viaggio erano trattati piuttosto sommariamente nell'art. 3 (oggi soppresso poiché in gran parte compreso negli articoli 5 e 6 della nuova direttiva) e nell'art.4, in particolare nel par. 2, che oggi corrisponde a parte dell'art. 7. L'art. 3 sottolineava innanzitutto il divieto di fornire informazioni ingannevoli; la parte più interessante e sostituita in toto dall'art. 6 riguarda, però, il par. 2, in cui il legislatore ha voluto specificare le informazioni che un eventuale opuscolo informativo doveva

riportare, in modo leggibile, specifiche indicazioni sul prezzo e altre indicazioni, come ad esempio destinazione, categoria di albergo o alloggio, il *meal plan*, itinerario, l'indicazione sulla necessità di un numero minimo di partecipanti. Inoltre, il legislatore ha voluto sottolineare che le informazioni contenute in questo opuscolo vincolano l'organizzatore o il venditore, a meno che eventuali modifiche siano state comunicate prima della conclusione del contratto o comunque a seguito di un accordo tra le parti. È evidente che con gli articoli 6 e 7 della direttiva 2015/2302/UE si è voluto dare meno libertà interpretativa al legislatore nazionale, nell'ottica di una maggiore tutela per il viaggiatore grazie ad una maggiore trasparenza delle informazioni. Inoltre, per concludere, è bene sottolineare che nella vecchia direttiva abrogata si specificava il caso dell'opuscolo informativo, mentre nella più recente si parla di informazioni obbligatorie per *qualsiasi* tipo di contratto, anche a causa dell'aumentata varietà di tipologie di contratti ad oggi presente.

### **3.3 Artt. 9, 10 e 11: cessione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso**

Proseguendo nell'analisi della nuova direttiva, il Capo III, successivo a quello appena analizzato, è intitolato “Modifiche al contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto” e comprende: l'art. 9, “Cessione del contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore”; l'art. 10, “Revisione del prezzo”; l'art. 11, “Modifica di altre condizioni del contratto di pacchetto turistico”; e l'art. 12, “Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto”. In questo paragrafo, verranno trattati i primi tre articoli citati, che trattano i casi in cui il viaggiatore può risolvere il contratto, mentre l'art. 12 verrà trattato in seguito.

Analizzando l'art. 9<sup>33</sup>, è evidente che esso non pone interrogativi di spessore: per quanto riguarda la cessione del pacchetto turistico, oggi non si fa più questione sull'impossibilità del viaggiatore di usufruire del pacchetto. E ancora, il cessionario deve soddisfare tutte le condizioni per la fruibilità dei servizi previsti. Il corrispondente articolo

---

<sup>33</sup> S. Pagliantini, “*Modifiche anteriori e recesso da un contratto di pacchetto turistico secondo il canone della dir. 2015/2302/UE: per un repertorio (frastagliato) di problemi teorici e pratici a prima lettura*”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 65 e ss.

nella direttiva abrogata è l'art. 4, par. 4. La novità rispetto a quest'ultimo risiede nel termine *ragionevole* di preavviso, dato adesso all'organizzatore su supporto durevole "al più tardi di *sette giorni prima* dell'inizio del pacchetto", non prevedendo però l'ipotesi di una comunicazione tardiva. In ogni caso, cedente e cessionario sono responsabili in solido per il pagamento (anche di eventuali spese aggiuntive) nei confronti dell'organizzatore e del venditore (art. 9, par. 2). È da sottolineare che è una cessione che avviene *prima* dell'inizio del pacchetto, e non durante.

Per quanto riguarda invece gli artt. 10 e 11 della nuova direttiva, in essi sono contemplati i casi in cui è possibile modificare il contratto di pacchetto turistico.

La revisione dei prezzi è regolata all'art. 10 della nuova direttiva 2015/2302/UE. L'argomento che da qui se ne deduce è piuttosto decisivo: un'eventuale revisione del prezzo deve essere una facoltà espressamente pattuita e ammessa solo da un giustificato motivo *normativamente* elencato. Il trittico di costi fissi, di cui alle lettere a), b) e c) del par. 1, riportati dall'art. 40, c.tur., delimita inderogabilmente il rischio ripartito tra le parti, così come allo stesso modo riportava l'art. 4, par. 4, della direttiva abrogata 90/314/CEE. L'art. 10 risulta dunque essere una sorta di norme che standardizza la *normale alea*<sup>34</sup> del contratto di pacchetto turistico: tutto ciò che è incluso nel trittico sopracitato è un rischio a carico del viaggiatore, mentre ciò che è esterno rappresenta il rischio del professionista, al quale (ricordo) compete anche l'obbligo di informazione chiara e trasparente da rendere almeno *venti giorni prima* l'inizio del pacchetto. Formula sicuramente meno trasparente rispetto a quella citata dall'art. 40, c.tur., secondo cui "il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza". È chiaro che la variazione di prezzo può avvenire solo in casi e nelle modalità espressamente previsti dal contratto e non oltre il termine inderogabile stabilito. La questione che ci si pone è la seguente: se il professionista, seppur vincolato, ha il potere di aumentare il prezzo (infatti, l'art 10 da un cosiddetto "*regime speciale delle sopravvenienze proprie di un tipo contrattuale derogante al diritto comune*"<sup>35</sup>), perché non dovrebbe avere la facoltà di modificare altre

---

<sup>34</sup> La *normale alea* (concetto introdotto dall'art.1467, c.c.) di un contratto riguarda il rischio economico in senso stretto, incidente cioè sul valore economico di una prestazione già determinata. Si distingue dall'*alea giuridica*, che riguarda invece l'esistenza stessa oppure la determinazione della prestazione. Non è un concetto univoco. Riassumendo, può essere così definita: "quel rischio che il contratto comporta a causa delle sue peculiarità, rischio al quale ciascuna parte implicitamente si sottopone concludendo quel contratto" (fonte: [www.altalex.com/documents/news/2005/11/18/1-alea-normale-del-contratto](http://www.altalex.com/documents/news/2005/11/18/1-alea-normale-del-contratto)).

<sup>35</sup> S. Pagliantini, "*Modifiche anteriori e recesso da un contratto di pacchetto turistico secondo il canone della dir. 2015/2302/UE: per un repertorio (frastagliato) di problemi teorici e pratici a prima lettura*", in

condizioni contrattuali? A detta domanda si risponde dicendo che lo *ius variandi* del professionista è, nello specifico, un modo per neutralizzare possibili avvenimenti che renderebbero troppo onerosa la prestazione e quindi giustificerebbero una risoluzione. Lo *ius variandi* si presenta allora come uno strumento che tutela sì il viaggiatore, ma anche l'interesse del professionista.

Inoltre, come già stabilito dall'art. 4, par. 4, della direttiva 90/314/CEE, l'art. 10 risulta perentorio: al par. 4 e 5 dell'art. 10 si può chiaramente vedere che la revisione del prezzo è adesso improntata su una interdipendenza tra prestazioni, tanto che la sola previsione di una possibile modifica di prezzo legittima il turista ad una riduzione per una simmetrica *variatio in melius*. Si pongono comunque quattro quesiti all'attenzione dell'interprete:

1. dal momento che la modifica del prezzo è una condizione bilaterale ma vincolata alla sua previsione nel contratto, l'omissione di quest'ultima, come impedirà una *variatio in peius*, così verrebbe impedito l'opposto diritto del turista;
2. è da ritenersi che la rinuncia implicita ad uno *ius variandi* non legittimerebbe l'organizzatore al rimedio posto dall'art. 1467, c.c, appurato comunque che l'art. 10 della direttiva formalizza un regime speciale di eccessiva onerosità;
3. contemplando il caso in cui sia prevista solo la clausola di modifica del prezzo in aumento, è da chiedersi se essa debba essere considerata nulla o se vada integrata con la *variatio in melius*; inoltre, l'interprete dovrà chiedersi se, vista la citazione obbligatoria nel contratto delle modalità di calcolo delle revisioni di prezzo, ove questa sia in difetto, è nulla tutta la clausola o solo la parte della *variatio in peius*;
4. infine, si ragiona sul caso di un'obbligatorietà della diminuzione del prezzo anche se il viaggiatore non ne avesse fatto richiesta: essa infatti permetterebbe di tutelare maggiormente il viaggiatore, difficilmente accorto sulla fluttuazione vantaggiosa intercorsa tra la conclusione del contratto e l'inizio del pacchetto.

Nonostante tutto, il punto più ostico riguarda sicuramente l'art. 11, concernente le modifiche di condizioni del contratto di pacchetto turistico diverse dal prezzo. Queste modifiche e le disposizioni in merito erano previste in forma più generica anche nella direttiva 90/314/CEE, all'art. 4, par. 2 e 3.

---

Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

Innanzitutto, la domanda che sorge spontanea è se davvero si tratti di uno *ius variandi* del professionista. Tutto dipende da come il legislatore nazionale intenderà ridisciplinare la materia. Va specificato, in ogni caso, che si tratterebbe di uno *ius variandi* che va comunque pattuito ed è inoltre fortemente standardizzato secondo l'ottica della trasparenza delle informazioni; non è però reciproco, in quanto a contratto concluso il viaggiatore può sì decidere sulla propria posizione, ma non può mutare il contenuto della prestazione. Non manca comunque la *doppia* tutela per il viaggiatore: da un lato, deve esserci un giustificato motivo e le modifiche che ne siano sprovviste risultano inefficaci; dall'altro, il diritto di recesso, nel caso in cui il viaggiatore non abbia più interesse a ricevere la prestazione in vista delle modifiche apportate alla stessa. Rimane pur sempre la possibilità di un pacchetto sostitutivo di qualità pari o superiore a quello modificato (art. 11, par. 2, comma 2°): l'offerta di un pacchetto sostitutivo comunque non è un onere dell'organizzatore, ma una sua facoltà. Nulla a che vedere con quanto disciplinato dall'art. 13 della direttiva 2015/2302/UE: in quest'ultimo caso, si tratta di un difetto di conformità durante l'esecuzione del pacchetto, non di un recesso di autotutela prima della sua esecuzione (art. 11). Se ne deduce che lo *ius variandi* dell'art. 11 e la tutela specifica prevista dall'art. 13 sono sì diversi, ma uniti dall'obbligo di restituire il denaro da parte dell'organizzatore o venditore “senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni”.

Per quanto riguarda l'ordinamento italiano, l'attuale disposizione dell'art. 42, c. tur., può far pensare ad un'anomalia, nel momento in cui si dice che il viaggiatore “ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo”, oppure con il rimborso della differenza nel caso di un pacchetto di qualità inferiore. Questo può portare a credere che l'organizzatore o il venditore garantiscano la realizzazione dell'interesse del turista anche se, di fatto, manca l'inadempimento. Se però si guarda alle disposizioni della direttiva 2015/2302/UE, le formule “ove applicabile” e “laddove sia offerto” tolgono ogni dubbio. *Nulla quaestio* sul fatto che il professionista apporti modifiche solo se costretto: infatti, il par. 2 dell'art. 11 fa riferimento proprio ad un organizzatore costretto a modificare. Quindi, grazie all'utilizzo di questo lessico, appare chiaro che è legittima solo una modifica inevitabile, portata da conseguenze specifiche oggettive.

La seconda questione riguarda l'onere della prova che la modifica fosse inevitabile: il richiamo all'art. 8 della stessa direttiva non può essere d'aiuto, in quanto

riguarda l'obbligo di informazione. Infatti, così recita: "L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione [...] incombe al professionista". Invece, nella fattispecie si tratta di:

- a) modifiche di scarsa importanza (par. 1, lett. b);
- b) modifiche significative ad una delle caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 5 (par.2);
- c) infine, nel 33° *considerando*, si parla di una modifica sostanziale che diminuisce "la qualità o il valore dei servizi turistici".

Sembra quindi che esistano due poteri di modifica unilaterale, uno debole e l'altro forte, il secondo dei quali con la discrezione della *scarsa importanza*<sup>36</sup>. La domanda che ci si pone è se la gravità sia riferita all'elemento oggettivo della prestazione turistica, ovvero facente capo all'interesse del viaggiatore, o se invece la si ottenga combinando l'elemento oggettivo, la condotta del professionista e l'aspettativa del viaggiatore. Inoltre, il secondo paragrafo elenca, tra le modifiche significative diverse dal prezzo, anche il caso del rifiuto successivo di una o più richieste specifiche del viaggiatore che prima erano invece state accettate dal professionista. Si tratta forse in questo caso di inadempimento? Se così fosse, andrebbe riveduta la cifra rimediale da rendere al turista in caso di risoluzione del contratto, non solo la restituzione di quanto già versato dallo stesso (art. 11, par. 5). È da sottolineare che una modifica contrattuale non gradita e un inadempimento delle obbligazioni sono casi ben diversi. Un pregio lessicale riguardo l'articolo in questione è però da sottolineare: adesso è significativa ogni modifica sostanziale di "una qualunque delle caratteristiche principali dei servizi turistici" (33° *considerando*), anche nel caso in cui non abbia conseguenze sul prezzo del pacchetto. Il paragrafo 3, evidenzia poi che l'organizzatore informa senza ritardo "delle modifiche proposte [...] e, se del caso, [...] della loro incidenza sul prezzo del pacchetto" (lett. a): si evince dunque che il recesso dal pacchetto sia legato ad un aumento del prezzo. Oltre a questi casi, la giurisprudenza italiana ha riconosciuto la *significatività* anche ad alcuni elementi elencati nell'art. 5, par. 1, lett. a), ai numeri 1, 2, 3, 4, 5 e 7 (riportati nell'art.36, lett. f), h) e i), c.tur.).

---

<sup>36</sup> S. Pagliantini, "Modifiche anteriori e recesso da un contratto di pacchetto turistico secondo il canone della dir. 2015/2302/UE: per un repertorio (frastagliato) di problemi teorici e pratici a prima lettura", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

La terza questione riguarda il come verrà considerata la modificazione del contratto: se uno *ius variandi* o se un contratto modificativo formale, in presenza di una modifica bilaterale e scritta. L'interprete italiano si trova poi di fronte ad un altro problema, ovvero il distinguere tra l'art. 41, comma 1° e 2°, c. tur., e il come la Cassazione ha mostrato di voler intendere la questione. Per quanto riguarda quest'ultima, la sentenza Cass. n. 29873 del 2008<sup>37</sup> afferma che non può esserci una modificazione (in questo caso del trasporto) se non con una conferma scritta entro due giorni lavorativi previsti dall'art. 41, comma 3°, c.tur.. Il fatto che il turista lasci passare suddetto termine non ha alcun significato: dunque, come cita il testo in esame, “siccome non si dà una perentorietà di siffatto termine, non può farsi questione di un silenzio modificativo per un'essenzialità di legge del consenso manifestato per iscritto”<sup>38</sup>. Si può discutere se l'interpretazione della Corte sia effettivamente a favore del turista rispetto ad un termine fin troppo stridente o se sia invece una sorta di “punizione” per il professionista sospettato di una condotta illecita. Quindi, o l'art. 41 presenta una fattispecie di *ius variandi* con una proposta alternativa sospesa fino ad un certo tempo oppure, nel caso di un'adesione tacita, ci si trovi di fronte ad un contratto modificativo formale, che aggrava però la posizione del turista.

Si può dunque arrivare alla conclusione che a venire legalizzata all'art. 41, c.tur., è una fattispecie di *ius variandi* sul presupposto di un fatto oggettivo sopraggiunto. Il 33° *considerando* risulta così perentorio: “In certi casi gli organizzatori dovrebbero essere autorizzati ad apportare unilateralmente modifiche al contratto di pacchetto turistico [...]”, tenendo in considerazione che a sua volta il viaggiatore può decidere di recedere gratuitamente.

Conclusa la digressione sull'interpretazione italiana, si passi all'analisi dell'art. 11, che rispetto alla disciplina ad oggi vigente presenta continuità e discontinuità in materia.

In primis, si noti il continuo: il par.1, lett.c), l'ultimo capoverso del par. 2, e il par. 3 ribadiscono nell'insieme l'obbligo del professionista di informazione trasparente e senza ritardo nei confronti del viaggiatore. In particolare, la lett. c) del terzo paragrafo

---

<sup>37</sup> V. Cass. 19 dicembre 2008, in *Giust. Civ.*, 2009, I, p. 1879 e ss.

<sup>38</sup> S. Pagliantini, “*Modifiche anteriori e recesso da un contratto di pacchetto turistico secondo il canone della dir. 2015/2302/UE: per un repertorio (frastagliato) di problemi teorici e pratici a prima lettura*”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

sottolinea l'obbligo del venditore o dell'organizzatore di informare il viaggiatore delle conseguenze di una sua eventuale mancata risposta, regola che risulta una tutela per il professionista. È sottointeso poi, e accettato dalla disciplina, il fatto che ogni *variatio* prima della partenza sarà rilevante nel caso avvenga in un tempo anteriore al periodo ragionevole.

Per quanto riguarda invece le discontinuità, si apre la quarta discussione sulle problematiche dell'art.11: essa concerne la modifica unilaterale di revisione del prezzo eccedente l'8% (art. 11, par.2). Onde evitare equivoci, riprendendo anche l'art. 10 della stessa direttiva, è bene innanzitutto sottolineare che la revisione di prezzo eccedente l'8% è considerata modifica unilaterale del contratto solo nei casi e nei periodi temporali previsti dall'art. 10. Se così non fosse, si rafforzerebbe il potere del professionista. Una conversione *extra ordinem* non copre revisioni qualora venissero proposte in vigore di clausole nulle, in quanto negoziate con una disposizione inderogabile. Inoltre, la conversione è propria solo delle revisioni di prezzo in eccedenza nel caso esista una clausola attributiva che dà questo potere: se il professionista dovesse praticare una revisione di prezzo anche in mancanza di una pattuizione, allora si avrà un'inefficacia della modifica di pieno diritto. Infine, la conversione porta ad un recesso che appare esclusivo, eliminando l'alternativa, come esistito finora, *ex art. 1467, c.c.*<sup>39</sup>, di un rimedio (per il viaggiatore) di un'eccessiva onerosità.

### **3.4 Artt. 12 e 13: le circostanze “eccezionali” e l'esonero della responsabilità del tour operator**

Come menzionato all'inizio del precedente paragrafo, l'art. 12 fa ancora parte del Capo III, titolato “Modifiche al contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto”. L'articolo concerne la “risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto

---

<sup>39</sup> L'art. 1467, c.c., titolato “Contratto con prestazioni corrispettive”, stabilisce che, nel caso di un contratto divenuto troppo oneroso per una delle due parti per eventi straordinari o imprevedibili, tale parte può chiedere la risoluzione del contratto. Ma, specifica, tale risoluzione non può essere richiesta se l'onerosità sopravvenuta era stata prevista dai casi del contratto. In ogni caso, all'ultimo capoverso, si specifica che la controparte può evitare la risoluzione del contratto modificandone le condizioni.



di recesso prima dell'inizio del pacchetto". Su di esso sono molte le notazioni da svolgere<sup>40</sup>.

Il par. 2, in realtà, non crea grandi problemi, in quanto contempla il recesso gratuito nel caso del verificarsi di circostanze inevitabili e straordinarie che compromettono la buona riuscita del pacchetto. Il 31° *considerando* offre una chiara esemplificazione di queste circostanze:

..conflitti armati, altri gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, rischi significativi per la salute umana quale il focolaio di una grave malattia [...] o calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni metereologiche che impediscono di viaggiare in modo sicuro.

Riassumendo, il recesso del viaggiatore è gratuito quando la causa è un'impossibilità sopravvenuta oggettiva. Nulla a che vedere con gli imprevisti soggettivi del viaggiatore, che sono tali in quanto si verificano all'interno della sfera personale del viaggiatore stesso. Piuttosto, la questione sta nel verificare quale circostanza sia *straordinaria*: in quanto tale, parrebbe normale pensare ad una circostanza che si verifica in via del tutto eccezionale; infatti, ad esempio, chi acquista un pacchetto turistico con destinazione una località soggetta ad epidemie o cicloni, si fa carico del rischio contenuto nella misura usuale. In conclusione, deve trattarsi di una sopravvenienza impattante sulla *soluzione*.

Tutt'altra questione invece per il par. 1, che pone dei grandi interrogativi. Esso contempla il recesso dietro il pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificate, nell'ottica di una distribuzione del rischio contrattuale. In questo modo si evita di imputare il rischio al solo professionista. Vediamo che l'art. 12, par. 2, più che ad una risoluzione automatica, porta ad un recesso: esso è *penitenziale*, in quanto è subordinato al versamento di una somma pecuniaria da parte del viaggiatore poiché, se non ci fosse tale sanzione, ci si troverebbe di fronte ad un recesso *ingiustificato*. La motivazione per cui si parla di recesso e non di risoluzione automatica sta nel fatto che l'interdipendenza tra le due parti sta in una prestazione ancora possibile (quella dell'organizzatore) ed una controprestazione (quella del viaggiatore) che normalmente è già stata eseguita. Da sponda a questo fa l'art. 11, par 3, quando sottolinea che anche l'organizzatore, in presenza di circostanze inevitabili e straordinarie, può recedere dal contratto poiché non

---

<sup>40</sup> Si faccia riferimento a: S. Pagliantini, "Modifiche anteriori e recesso da un contratto di pacchetto turistico secondo il canone della dir. 2015/2302/UE: per un repertorio (frastagliato) di problemi teorici e pratici a prima lettura", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

in grado di soddisfare la prestazione: l'organizzatore risulta allora parte liberata poiché non può adempiere agli accordi negoziali; nel par. 1 dell'art. 12 invece vediamo sia che la prestazione del debitore-organizzatore è ancora possibile sia che la prestazione del creditore o è stata già effettuata o deve essere effettuata in virtù del negozio concordato. Gli aggettivi "inevitabili" e "straordinarie" evocano certamente una impossibilità incolpevole, che non è sicuramente maturata nella sfera personale del turista. La direttiva 2015/2302/UE, dunque, non formalizza un rischio di *infruibilità unilateralmente orientato*, e la norma all'art. 12 rende chiara questa redistribuzione del rischio.

Il punto ora sta nel commisurare l'onerosità del recesso, che secondo la legge va calcolata utilizzando le caparre/penali e la regola standard che misura l'importo del pacchetto con risparmi e introiti derivanti da una sua riassegnazione (ovvero se il pacchetto viene rivenduto ad un prezzo inferiore, sarà ripresa solo la differenza). Il problema appare nel momento in cui questi introiti non dovessero materializzarsi, ovvero il pacchetto rimane invenduto, nonostante il professionista si sia impegnato con l'ordinaria diligenza (secondo quanto disposto dall'art. 1227, c.c.). Ad esempio, nella proposta tedesca, si fa riferimento a tre elementi: *i*) periodo tra la conclusione del contratto e l'inizio del viaggio; *ii*) risparmi; *iii*) introiti. Ci si chieda se allora con l'art. 12, par. 1, sia da pensare ad un ragionevole risarcimento pari o quasi al mancato profitto che sarebbe potuto scaturire dalla conclusione di un contratto sostitutivo. Se così fosse, allora si ricadrebbe nella materia delle *spese inutilmente sostenute dal debitore* (nell'ordinamento italiano, disciplinata da due regole: la prima che trova fondamento negli artt. 1672 e 2228, c.c.; la seconda negli artt. 1686, comma 3°, c.c., e 400, comma 1°, c.nav.)<sup>41</sup>.

Quanto disciplinato dall'art. 12 si sposta dal modo in cui la Cassazione ha inteso interpretare, fin dal 2007, i casi di una impossibilità soggettiva sopravvenuta di fruire della prestazione da parte del viaggiatore. Vi è infatti molta differenza tra sentenziare un'impossibilità sopravvenuta (non imputabile) di fruire delle prestazioni e stabilire,

---

<sup>41</sup> Qui l'analisi degli articoli presi in considerazione: l'art. 1672, c.c., afferma che, nel caso di scioglimento del contratto per cause non imputabili alle parti, il committente dovrà pagare la parte delle prestazioni già compiute; collegato a questo, l'art. 2228, c.c., dice che qualora l'esecuzione dell'opera diventi impossibile per cause non imputabili ad alcuna delle parti, il prestatore d'opera ha diritto ad un compenso per il lavoro già compiuto.

Secondo l'art. 1686, comma 3°, c.c., il vettore ha diritto al rimborso delle spese; a viaggio iniziato, ha diritto al rimborso del prezzo in proporzione al tragitto compiuto, ad eccezione che l'interruzione del trasporto sia dovuta alla perdita totale delle cose derivante da caso fortuito. Infine, l'art. 400, comma 1°, c. nav., recita che in caso di morte del passeggero o di suo grave impedimento a causa a lui non imputabile, al vettore è dovuto il quarto del prezzo, a netto del vitto qualora fosse compreso.

come fa la direttiva 2015/2302/UE, che il verificarsi di un'impossibilità soggettiva del viaggiatore di fruire del pacchetto non sia compreso nel rischio di impresa. Nel Codice del turismo, all'art. 36, lett. d), viene sottolineato, a parer mio, quest'ultimo caso: infatti, il recesso del viaggiatore per un fatto a lui non imputabile che avvenga nel periodo tra il versamento del saldo e la firma del contratto, dà diritto all'organizzatore di trattenere un importo non superiore al 25% del saldo totale. Al contrario della vigente direttiva, la direttiva 90/314/CEE era di armonizzazione minima, quindi il turista poteva godere di una maggiore tutela in quanto la normativa europea era piuttosto lasca. Sembra dunque che appaia una lacuna, poiché anche nel Codice del consumo (a cui ci si rinvia): essa si colma grazie alla *vis attractiva* di un principio. Quest'ultimo vuole che il contratto si risolva se, dal momento che la prestazione intende soddisfare l'interesse del creditore, il professionista non è in grado di procurare a quel creditore, a causa di un suo impedimento, alcun risultato soddisfacente. A questa idea si può ribattere però che il principio di una ripartizione dei rischi dovrebbe essere di senso opposto: "siccome coopera all'adempimento nell'interesse proprio, il creditore risponde del rischio di eventuali eventi casuali, estranei sì alla sua sfera di programmazione ma tali da impedirgli d[i] agire"<sup>42</sup>. Si presenta nuovamente allora il dilemma della deroga *in melius*, che dovrebbe essere di legge e non dipendente dal giudizio di un giudice. In realtà, dal combinato degli artt. 36, lett d), c.tur., e 1463, c.c., si ritiene che sussista una specifica regola di distribuzione dei rischi. Comunque, ragionando come fatto finora, è ben intuibile ciò che può portare il legislatore ad un'errata interpretazione: quello che la direttiva 2015/2302/UE vuole è conferire al viaggiatore una facoltà di recesso *neutra*, dal momento che non si differenzia il motivo.

Il successivo articolo, l'art. 13, è il primo articolo del Capo IV, titolato "Esecuzione del pacchetto", e riguarda la "responsabilità dell'esecuzione del pacchetto". Si nota dunque, a parer mio, che la nuova direttiva procede con ordine nel disciplinare prima gli obblighi di informazione precontrattuale (Capo II), poi le modifiche anteriori all'inizio del viaggio (Capo III), per poi, con questo quarto Capo definire le modalità di

---

<sup>42</sup> S. Pagliantini, "Modifiche anteriori e recesso da un contratto di pacchetto turistico secondo il canone della dir. 2015/2302/UE: per un repertorio (frastagliato) di problemi teorici e pratici a prima lettura", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 47 e ss.

esecuzione del pacchetto. Analizzando l'art. 13<sup>43</sup>, esso rimane conforme a quanto stabilito dalla precedente direttiva 90/314/CEE, in quanto riconferma che in capo al tour operator rimane una tipica ipotesi di rischio d'impresa. Al par. 1, infatti, si ribadisce che è l'organizzatore il soggetto responsabile dell'esecuzione delle singole prestazioni del contratto di viaggio, indipendentemente che sia lo stesso a fornirle oppure terzi fornitori. Ai legislatori nazionali, poi, viene lasciata la facoltà di decidere se estendere la stessa responsabilità anche al venditore del pacchetto turistico (art. 13, par. 1, comma 2°). Qualora il legislatore decidesse di estenderla, risulterebbe sicuramente rafforzata la posizione del viaggiatore; allo stesso tempo, potrebbe avere conseguenze negative, soprattutto di tipo economico-finanziario, per le agenzie di viaggio, in particolare di piccole e medie dimensioni, che risulterebbero esposte ad un rischio d'impresa sproporzionato.

Quanto stabilito dall'art. 13 trova una corrispondenza agli articoli 4, 5 e 6 della precedente direttiva 90/314/CEE: più precisamente l'art. 13, par. 5, 6 e 7 corrispondono all'art. 4, par. 7 (sull'obbligo per il professionista, qualora non sia in grado di attuare una prestazione pattuita, di fornire delle soluzioni alternative o, eventualmente, di risarcire il viaggiatore); l'art. 13, par. 1 trova una corrispondenza all'art. 5, par. 1 (sulla responsabilità del venditore e dell'organizzatore nei confronti del viaggiatore); infine, il par. 3 dell'art. 13 rientra nell'art. 6 (sull'obbligo di trovare soluzioni adeguate in caso di reclamo). Come l'art. 13, infine, anche nell'allegato ora obsoleto viene dichiarato elemento significativo la comunicazione dei termini entro cui presentare un reclamo (lettera k).

Un'analisi approfondita merita l'espressione "circostanze inevitabili e straordinarie", novità importante rispetto alla direttiva 90/314/CEE, che prevedeva un simile diritto di recesso unicamente all'organizzatore qualora non si fosse raggiunto il numero minimo di partecipanti richiesto oppure per cause di forza maggiore<sup>44</sup>. Nella

---

<sup>43</sup> A. Pepe, "<<Circostanze eccezionali>> ed esonero da responsabilità del Tour Operator nella nuova direttiva viaggi", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 143 e ss.

<sup>44</sup> Le "cause di forza maggiore" sono definite come "circostanze esterne a colui che le invoca, anormali ed imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante l'impiego della dovuta diligenza" (cfr. art. 4, par. 6, comma 2°, punto ii), della direttiva 90/314/CEE). È interessante notare che il legislatore italiano aveva già previsto, sin dalla prima normativa, il recesso per giusta causa da parte del viaggiatore, stabilendo che l'organizzatore non può trattenere la caparra qualora il recesso sia avvenuto per fatto sopraggiunto non imputabile (vedi art. 7, lett. d), d.lgs. 111 del 1995).

nuova direttiva, non assume rilievo solamente come limite alla responsabilità del tour operator, ma anche come causa che, prima dell'inizio del viaggio, giustifica un recesso. La motivazione del cambiamento terminologico è da ricercare nella diversa interpretazione che era stata data alla nozione precedente: infatti, ad esempio, nella versione tedesca appariva meno rigorosa rispetto a quella riportata in altre versioni linguistiche. Inoltre, ricordiamo che lo scopo è quello di uniformare la disciplina dei pacchetti turistici alle discipline, adottate a livello europeo, in materia di trasporto e diritti dei passeggeri: una nozione analoga è infatti ripetuta anche negli ambiti del trasporto aereo e per vie navigabili. In particolare, la disciplina in materia dispone che i vettori siano tenuti ad un risarcimento in forma di denaro ai viaggiatori nel caso di un disservizio; tale obbligo non è chiaramente valido qualora la compagnia di trasporto dimostri che l'inadempimento (o l'inesatta esecuzione del servizio) sia dovuto ad un evento eccezionale, che abbia reso impossibile l'esecuzione della prestazione in via temporanea o definitiva rispetto a quanto originariamente accordato. Un'analoga interpretazione può essere dunque data in merito alla nuova direttiva viaggi.

Tornando sull'art. 12, rispettivamente ai paragrafi 2 e 3, è chiara la previsione per cui il viaggiatore può recedere senza dover alcun risarcimento all'organizzatore qualora simili circostanze si siano verificate nel luogo di destinazione e le stesse incidano profondamente sull'esecuzione dei servizi; mentre l'organizzatore può recedere nel momento in cui si renda conto che, al verificarsi di dette circostanze, non sia in grado di rispettare quanto pattuito.

Se ne ricava che le circostanze a cui si fa riferimento assumono un rilievo solo se si verificano dopo la conclusione del contratto e se hanno un'incidenza oggettiva rilevante nell'esecuzione dello stesso, impedendo la realizzazione delle prestazioni o impedendone l'esatta esecuzione, come sembra ribadire anche il 31° *considerando*. Non si considerano in quest'ottica gli impedimenti relativi alla sfera personale del viaggiatore (infortunio, gravidanza, lutto, malattia, ecc.), la soluzione ai quali può essere la cessione del pacchetto ad un terzo, come prevede l'art. 9 della direttiva in esame, oppure un recesso *ad nutum* (ovvero per decisione arbitraria di una parte), ai sensi dell'art. 12, comma 1°, provvedendo ad un rimborso in favore dell'organizzatore. Un'ulteriore segno lo si può ricavare dall'art. 5, par. 1, lett. *h*), in cui si contempla il caso in cui l'organizzatore può decidere di imporre l'obbligo di un'assicurazione che “copra le spese di annullamento del

contratto [...] o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso”. Allo stesso modo, sono da escludersi sia ansie o paure soggettive del viaggiatore sia eventi straordinari avvenuti prima della conclusione del contratto e di cui entrambe le parti siano o avrebbero potuto essere a conoscenza utilizzando l’ordinaria diligenza. Di conseguenza, nel momento in cui il tour operator o il travel agent abbiano provveduto ad informare il viaggiatore in merito alla circostanza eccezionale avvenuta prima della conclusione del contratto, il viaggiatore non potrà invocare la medesima come causa di recesso gratuito una volta concluso il contratto; analogamente, il tour operator non potrà recedere dal contratto senza risarcire il viaggiatore per i danni subiti dalla cancellazione del viaggio, né sarà esente da responsabilità nel caso in cui, al verificarsi di una circostanza straordinaria prima della conclusione del contratto (della quale egli era o avrebbe dovuto essere a conoscenza per l’ordinaria diligenza), non abbia compiuto le adeguate verifiche in merito alla sicurezza del viaggio, non abbia fornito un’adeguata informazione, o abbia semplicemente assicurato la normale esecuzione del pacchetto nonostante l’evento eccezionale.

Arrivati a questo punto, appare normale chiedersi cosa si intenda effettivamente con il concetto di *straordinarietà*. Il documento preso ora in considerazione, scritto da Alessandro Pepe, si aiuta con la giurisprudenza della Corte di giustizia, con la causa *Wallentin-Hermann c. Alitalia*<sup>45</sup>, in cui si specifica che la circostanza è eccezionale (o straordinaria, che dir si voglia) se non rientra nella sfera del normale esercizio del tour operator, ovvero è fuori dal suo controllo. Ciò sembra dedursi anche dal 31° *considerando*, poiché esso fa esplicito riferimento a conflitti armati, terrorismo, epidemie, calamità naturali e condizioni meteorologiche che mettono a rischio la sicurezza del viaggiatore.

Il fatto che l’evento non faccia parte della sfera organizzativa del tour operator non esclude le responsabilità risarcitorie dello stesso. L’evento deve essere infatti qualificato

---

<sup>45</sup>Cfr. Corte giust. 22 dicembre 2008, causa C-549/07: in questa causa si esclude che un guasto tecnico dell’aeromobile sia da considerarsi in ogni caso circostanza eccezionale. Ad esempio, un guasto rilevato durante un normale controllo di routine o dovuto ad una mancanza di manutenzione regolare non può essere causa di esonero dal risarcimento. Piuttosto, sono da considerarsi circostanze straordinarie gli atti di terrorismo o vizi occulti di fabbricazione, di cui il fabbricatore o l’autorità di sicurezza ha rilevato l’esistenza poco prima della partenza. Successivamente i giudici del Lussemburgo hanno deciso di escludere dalle circostanze eccezionali anche il ritardo o la cancellazione del volo dovuti ad un problema tecnico verificatosi improvvisamente prima della partenza non nel corso di un normale controllo di routine. Può invece annoverarsi tra le circostanze straordinarie l’impatto tra l’aeromobile e un volatile, così come la chiusura di un tragitto aereo a causa ad esempio l’eruzione di un vulcano.

come *inevitabile*, ovvero l'organizzatore deve dimostrare che non poteva predisporre alcuna misura preventiva idonea a bloccare il verificarsi della circostanza: ove sia identificabile una colpa dell'organizzatore, questo sarà ritenuto responsabile degli eventuali danni subiti dal viaggiatore. Un'ulteriore specificazione va poi evidenziata: l'organizzatore deve dimostrare di aver agito secondo tutto quello che ci si sarebbe potuti aspettare da un organizzatore professionale di viaggi: ciò significa che deve dimostrare che le conseguenze di quanto accaduto non si sarebbero potute impedire, nemmeno con l'ausilio di tutti i mezzi a sua disposizione, in termini di personale, materiale e risorse finanziarie, se non con sacrifici insopportabili.

Riassumendo, dovrà quindi tenersi conto del comportamento dell'organizzatore, secondo quanto previsto all'art. 1176, comma 2°, c.c., nel suo complesso, sia prima sia dopo il verificarsi dell'evento eccezionale che impedisce la corretta esecuzione del pacchetto. L'organizzatore dunque continuerà a rispondere dei danni subiti dal viaggiatore a causa di questi eventi qualora non dimostri di aver diligentemente gestito l'evento (ad esempio, alla diramazione di un'allerta meteo, dovrebbe provvedere a spostare i viaggiatori in zone sicure). Inoltre è responsabile se non provvede ad adottare misure ed accorgimenti idonei a scongiurare suddetta circostanza straordinaria avente un'incidenza negativa sulla corretta esecuzione delle prestazioni e sulla sicurezza dei viaggiatori. Diversamente è esente da responsabilità l'organizzatore che, pur avendo astrattamente delle misure possibili, non agisce poiché lo sforzo economico-finanziario è eccessivo e va oltre il principio dell'ordinaria diligenza. In merito a questo, è bene evidenziare che non si deve tener conto le condizioni soggettive del tour operator (ad esempio, alle dimensioni dell'impresa), dovendo tener conto dell'unico parametro di riferimento concernente la figura del cosiddetto "organizzatore di viaggi modello".

A questo punto, definita la nozione di "circostanza inevitabile e straordinaria", è bene evidenziare quali sono le conseguenze giuridiche previste dal nostro ordinamento: innanzitutto, è palese che vi debba essere una riformulazione delle disposizioni attualmente contenute nel Codice del turismo. Il legislatore, ovviamente, continuerà a disciplinare il contratto di viaggio come qualcosa di esterno al Codice del consumo e al Codice Civile, soprattutto al fine di rispondere alle nuove esigenze di ampliamento dell'area di applicazione della direttiva. Inoltre, si richiederà maggiore attenzione alle ipotesi di impossibilità soggettiva del viaggiatore di fruire della prestazione dedotta nel

contratto di viaggio. Applicando il 1° ed il 2° paragrafo dell'art. 12, il legislatore italiano dovrà riconoscere il diritto di recesso senza risarcimento penale ad entrambe le parti, qualora prima dell'inizio del viaggio e dopo la conclusione del contratto si verifichi un evento inevitabile e straordinario che influenzi negativamente la corretta esecuzione del pacchetto. In tal senso si dovrà intervenire sull'art. 42, c. tur., tenendo conto che il viaggiatore non ha diritto ad un pacchetto alternativo (a differenza del passato) se il professionista recede per un evento straordinario sopravvenuto che impedisca l'attuazione del contratto. Il viaggiatore infatti, secondo la nuova direttiva, ha diritto al rimborso integrale delle somme versate, mentre l'offerta di un pacchetto sostitutivo, che il turista sarà libero di accettare o meno, rientra nella facoltà del tour operator. Inoltre, una notazione merita anche il fatto che tali circostanze straordinarie ed inevitabili non rientrano negli eventi attinenti la sfera soggettiva del viaggiatore: per cui, come riportato dagli artt. 2, par. 3, e 4 della direttiva 2015/2302/UE, è da escludere che un impedimento personale ed incolpevole del viaggiatore costituisca causa di scioglimento del contratto, visto il venire meno dello scopo di vacanza e svago che il viaggiatore si era prefissato. Infatti, sembra che la nuova direttiva ponga il rischio del verificarsi di un'impossibilità soggettiva del viaggiatore alla fruizione del pacchetto proprio in capo al viaggiatore stesso, prevedendo comunque che egli possa recedere dal contratto *ex art.* 12, par. 1, rimborsando il professionista di quelle spese che appaiono adatte e giustificabili.

Qualora, però, l'evento avvenga dopo l'inizio del viaggio, dando così luogo ad un difetto di conformità o impedendo l'attuazione delle prestazioni stabilite, la normativa dovrà esonerare l'organizzatore dall'obbligo di risarcire il viaggiatore dei danni causalmente riconducibili alla circostanza eccezionale e qualora sia dimostrato che questi non potevano comunque essere evitati. Si dovrà invece mantenere la disposizione per cui il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo qualora al verificarsi di un evento eccezionale non sia possibile rimediare al difetto di conformità, non sia possibile una soluzione alternativa o, se esiste una soluzione, essa sia di qualità inferiore alla prestazione pattuita dal contratto di viaggio.

Merita, infine, attenzione anche il disposto dell'art. 13, secondo cui il professionista deve garantire al viaggiatore un alloggio qualora non sia possibile garantire il suo rientro verso il luogo di partenza nei termini pattuiti, anche nel caso di una circostanza eccezionale. Il periodo di pernottamento non deve essere comunque superiore alle tre notti, salvo il



periodo più lungo previsto dalla normativa sui diritti dei passeggeri. Tale limitazione non può però trovare applicazione nel caso di passeggeri con mobilità ridotta, dei loro accompagnatori, delle donne in stato di gravidanza, dei minori non accompagnati e di chi necessita di assistenza medica specifica, se il professionista ne ha ricevuto comunicazione almeno 48 ore prima l'inizio del viaggio.

### **3.5 Art. 14: il risarcimento**

Nella nuova direttiva, del rimedio risarcitorio si tratta solo all'art. 14, specificatamente dal comma 2° al comma 6° della detta norma. Esso fa parte del Capo IV, concernente la "Esecuzione del pacchetto", ed è intitolato "Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni". Segue qui una breve analisi di ciascuno di commi sopracitati: il comma 2 sottolinea il diritto del viaggiatore a ricevere un risarcimento adeguato per qualsiasi danno dovuto ad un difetto di conformità e senza indebito ritardo; il comma 3 evidenzia in quali casi al viaggiatore non è riconosciuto il diritto di cui sopra (difetto imputabile al viaggiatore o ad un terzo fornitore di servizi non inclusi nel pacchetto concordato, oppure per circostanze inevitabili e straordinarie); il comma 4 prevede l'esistenza di possibili limitazioni, internazionali o nazionali, all'indennizzo dovuto, purché i danni subiti non riguardino la persona o siano stati compiuti intenzionalmente; il comma 5 evidenzia che qualunque diritto al risarcimento ai sensi della direttiva 2015/2302/UE non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti da altri regolamenti precedenti.

Si può affermare che il legislatore europeo si è basato su due regole per tessere la disciplina del rimedio risarcitorio<sup>46</sup>: una sancisce che il viaggiatore ha diritto a ricevere un adeguato risarcimento per un pregiudizio dovuto ad un difetto di conformità; l'altra decreta invece che tale risarcimento deve essere effettuato senza ritardo (art. 14, comma 2°).

Stabilito questo, la direttiva del 2015, al successivo comma, tutela anche l'organizzatore, elencando in quali casi egli è libero dall'obbligo di pagare un risarcimento, con l'onere però della prova, ovvero della dimostrazione che il difetto di

---

<sup>46</sup> R. Campione, "Il rimedio risarcitorio nella dir. 2015/2302/UE", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 131 e ss.

conformità non può essere a lui imputabile. In particolare, ai sensi del par. 3 dell'articolo in considerazione<sup>47</sup>, che ricalca la direttiva abrogata 90/314/CEE, il diritto del viaggiatore a ricevere un risarcimento per danni (patrimoniali e non)<sup>48</sup> per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione delle prestazioni dedotte nel contratto è escluso solamente in tre casi:

- a) qualora l'inadempimento sia imputabile al viaggiatore (ad esempio, in caso di mancata presentazione all'orario stabilito per la partenza). Al fine di escludere la propria colpa, al tour operator non è richiesta la dimostrazione di un comportamento colposo del viaggiatore, essendo sufficiente riconoscere che la causa dell'inadempimento sia riconducibile alla sfera organizzativa e/o personale dello stesso turista;
- b) qualora l'inadempimento sia imputabile ad un soggetto terzo, che risulti imprevedibile ed inevitabile, con la precisazione che esso deve essere estraneo alla fornitura di servizi o prestazioni richiamate nel contratto. Si evidenzia che quest'ultima precisazione è una novità rispetto all'abrogata direttiva 90/314/CEE. Ad esempio, si pensi al caso in cui accada un incidente stradale causato da un soggetto diverso dal vettore. In ogni caso, l'inevitabilità del fatto o comunque la sua imprevedibilità va valutata in base al parametro dell'ordinaria diligenza, svolta dal tour operator o dal terzo prestatore di servizi, la cui prestazione è inclusa nel contratto di viaggio;
- c) qualora l'inesatta o la mancata esecuzione del pacchetto turistico sia dovuta a *circostanza inevitabili e straordinarie*. Questa è la novità introdotta: infatti, la direttiva 90/314/CEE faceva riferimento a cause "di forza maggiore".

In ogni caso, come già detto, è in capo al tour operator l'onere della prova, ovvero il riuscire a dimostrare di trovarsi di fronte a uno dei casi sopracitati. Comunque, anche se dovesse ricorrere una di queste situazioni, l'organizzatore è tenuto a prestare assistenza al viaggiatore in difficoltà: l'unica novità introdotta, peraltro già prevista nell'ordinamento italiano con l'art. 46, comma 2°, c. tur., è il diritto del tour operator a

---

<sup>47</sup> A. Pepe, "<<Circostanze eccezionali>> ed esonero da responsabilità del Tour Operator nella nuova direttiva viaggi", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 143 e ss.

<sup>48</sup> Confrontando con il 34° *considerando*, è da sottolineare che il risarcimento deve includere anche gli eventuali danni morali, quale ad esempio la perdita del godimento del viaggio a causa dell'inesatta o mancata esecuzione di alcune delle prestazioni.

ricevere il risarcimento delle spese sostenute con lo scopo di adempiere all'obbligo di assistenza sopracitato, qualora appunto l'inadempimento o l'inesattezza delle prestazioni siano responsabilità del viaggiatore stesso.

Il quarto comma dell'art. 14 fornisce tre soluzioni, poi, per quanto riguarda le limitazioni delle responsabilità dell'organizzatore: innanzitutto, si prende in considerazione l'ipotesi in cui l'esistenza di convenzioni internazionali vincolino l'Unione in materia di limitazioni in favore di un professionista in ambito turistico. Chiaro è che, in questo caso, l'organizzatore deve sottostare a quanto stabilito da suddette convenzioni. In secondo luogo, nel caso in cui esistano convenzioni internazionali *non* vincolanti per l'Unione, saranno gli Stati membri a circoscrivere i casi in cui l'organizzatore sarà obbligato a pagare un risarcimento. Infine, si prevede che possa esistere un limite al risarcimento dovuto, ma che questo non possa applicarsi in caso di danni alla persona o per colpa; inoltre, non deve essere inferiore al triplo del prezzo del pacchetto di viaggio.

Proseguendo, sempre nell'ottica di un'armonizzazione completa, il comma 5° specifica che il diritto al risarcimento qui contemplato non va a pregiudicare i diritti dei viaggiatori derivanti da altri regolamenti o direttive. Nello specifico, vengono citati:

- il regolamento (CE) n. 261/2004, riguardo la compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato;
- il regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo al trasporto ferroviario;
- il regolamento (CE) 392/2009, concernente le responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare in caso di incidente.

Questi primi tre, emanati dal Parlamento e dal Consiglio; e poi ancora, non devono essere esclusi i diritti del viaggiatore che si evincono da:

- il regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo al trasporto via mare e per vie navigabili interne;
- il regolamento (UE) n. 181/2011, concernente il trasporto in autobus;
- altre convenzioni internazionali.

Se da un lato è dunque previsto che il viaggiatore abbia pieno potere di avanzare una richiesta di risarcimento, dall'altra viene anche specificato che le somme eventualmente conseguite in accordo con la nuova direttiva, i regolamenti citati e altre convenzioni, *non*

sono cumulabili, dovendo essere sottratte le une alle altre (art. 14, comma 5°). Sembra esprimersi in questo senso anche il 36° *considerando*, secondo cui, stabilito il diritto del viaggiatore di chiedere un risarcimento, esso o l'eventuale riduzione di prezzo concessi dalla direttiva, dal regolamento o da convenzioni "dovrebbero essere detratti gli uni dagli altri", per evitare un importo eccessivo. E si ribadisce ulteriormente anche il fatto che la responsabilità dell'organizzatore "non dovrebbe pregiudicare il diritto di ottenere il risarcimento da terzi, compresi i fornitori di servizi": dunque il viaggiatore ha il diritto di rivalersi anche nei confronti del vettore o di qualsiasi altro responsabile, oltre che dell'organizzatore.

È da osservarsi che la direttiva non disciplina altri aspetti del risarcimento, nemmeno quelli concernenti il danno da vacanza rovinata<sup>49</sup>. Anzi: al comma 2° dell'articolo in esame, il legislatore europeo si limita a dire che il viaggiatore ha diritto ad un risarcimento per *qualunque* danno causato da un difetto di conformità, menzionando solo nel 34° *considerando* che il risarcimento dovrebbe riguardare anche i danni non patrimoniali (quindi morali). Quanto appena osservato è quindi in linea con quanto stabilito finora dal Codice del turismo, che continuerà a disciplinare la materia in questo senso.

In realtà, tutto ciò era da tempo riconosciuto dalla giurisprudenza europea: basti pensare alla sentenza del 2002<sup>50</sup>, in cui il Giudice europeo ha stabilito che l'art. 5 dell'abrogata direttiva 90/314/CEE concedeva al turista il diritto al risarcimento per un danno morale subito derivante da un inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni del pacchetto turistico tutto compreso. La Corte quindi riconosce l'esistenza di un risarcimento per danno non patrimoniale per due motivi: da un lato, si comprende il bisogno di eliminare le divergenze in materia tra Stati membri e di armonizzarne le giurisprudenze (e ciò non era certo possibile se l'esistenza di un risarcimento per danno morale fosse riconosciuto solo in taluni Stati); dall'altro, la necessità di tutelare i

---

<sup>49</sup> Il danno da vacanza rovinata viene definito all'art. 47, c. tur.: esso è il "danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irrepetibilità dell'occasione perduta". È quindi uno stato di disagio patito dal turista a causa del mancato godimento della vacanza derivato da un inadempimento del tour operator o dell'agente di viaggi.

<sup>50</sup> Cfr. Corte giust., 12 marzo 2002, causa C-168/00: in questa causa, si chiedeva al giudice europeo l'interpretazione dell'art. 5 della direttiva europea 90/314/CEE per quanto riguarda il risarcimento di un danno ritenuto morale (ovvero non patrimoniale). Nello specifico, chi avanzava la pretesa di risarcimento sosteneva il non godimento della vacanza per un'infezione da salmonella contratta nel club presso il quale i turisti in questione risiedevano.

viaggiatori, per i quali il mancato godimento della vacanza risulta di particolare importanza.

Si è a lungo dibattuto sulla natura giuridica di questo pregiudizio, tanto che erano emersi due indirizzi generali contrapposti per la differente area di incidenza da assegnare al danno patito<sup>51</sup>, contrattuale o aquilana<sup>52</sup>. Da questo confronto è emersa la preferenza all'interpretazione del danno in esame come derivante da un danno non patrimoniale da inadempimento. Quest'ultima corrente di pensiero ha trovato conferma l'11 novembre 2008 nelle decisioni rese dalle sezioni unite della Suprema Corte e, ulteriormente, nelle disposizioni dell'art. 47, comma 1°, c.tur.: esso conferma che il turista può chiedere un risarcimento del danno "correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta" nel caso di inesattezza di una o più delle prestazioni che non abbia scarsa importanza, ai sensi dell'art. 1455, c.c., secondo cui il contratto non può essere risolto se l'inadempimento di una parte ha scarsa importanza rispetto all'interesse dell'altra.

Una volta data quindi questa interpretazione, secondo cui il danno da vacanza rovinata è risarcibile come danno non patrimoniale e si ricollega non solo ad una violazione del contratto da parte del tour operator o dell'agenzia, ma anche ad una natura non patrimoniale, allora si può annoverare l'art. 47, c.tur., tra i casi previsti dall'art. 2059, c.c. (secondo cui solo i danni non patrimoniali riconosciuti dalla legge possono essere oggetto di risarcimento), soddisfatti sulla base degli artt. 1218 e seguenti, c.c. (che riguardano l'inadempimento delle obbligazioni). Tra l'altro, questa interpretazione risponde

---

<sup>51</sup> R. Campione, in "Il rimedio risarcitorio nella dir. 2015/2302/UE" (in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 131 e ss.), sintetizza così: si riconduca il danno da vacanza rovinata alla responsabilità da fatto illecito, attribuendo quindi un'indole patrimoniale al danno subito, risarcibile ai sensi dell'art. 2043, c.c. (secondo cui "qualunque fatto doloso o colposo, che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno"). Da questa interpretazione derivano però approcci diversi, che sostenevano, ai sensi dell'art. 2059, c.c., che il mancato godimento della vacanza fosse una lesione di un interesse della persona, che veniva tutelato dunque dalla Costituzione, piuttosto che un danno "esistenziale" o addirittura un danno biologico. Invece, un altro orientamento che collegava il danno patito dal turista ad un inadempimento del tour operator e dell'agenzia di viaggi, poneva in contrasto il pensiero secondo cui questo danno era compatibile con un danno contrattuale di indole patrimoniale e il pensiero contrapposto secondo cui la natura del danno corrispondeva ad un danno non patrimoniale da inadempimento.

<sup>52</sup> La responsabilità contrattuale (o negoziale) è definita come quella responsabilità conseguente all'inadempimento di un'obbligazione assunta (art. 1218, c.c.); la responsabilità aquilana (o extracontrattuale) riguarda la violazione del principio del *neminem laedere* (art. 2043, c.c.), secondo cui tutti sono tenuti al dovere (generico) di non ledere l'altrui sfera giuridica. Le due responsabilità sono fondate su presupposti diversi: la prima sulla violazione di uno specifico dovere, la seconda non deriva invece da nessun rapporto obbligatorio, ma dalla violazione generale del principio del *neminem ledere*.

all'esigenza di una maggiore tutela per il viaggiatore, a fronte anche del meno gravoso onere della prova da parte del danneggiato.

Se ne deduce che la risarcibilità richiede il ricorso ad entrambi i tipi di responsabilità, sia contrattuale che extracontrattuale, che non possono essere cumulate: ciò per evitare che il turista chieda il risarcimento del danno patrimoniale invocando la responsabilità contrattuale, per poi chiedere una riparazione del danno subito ricorrendo invece alla responsabilità aquilana. Sembra perciò opportuno limitare ciascuna responsabilità al proprio ambito di azione. E non si deve assolutamente dimenticare che, se, da una parte, le disposizioni che regolano la responsabilità delittuale (quindi extracontrattuale) sono regole generali per tutelarsi nei confronti di terzi, dall'altra le disposizioni in materia di responsabilità contrattuale hanno come scopo la tutela del proprio interesse, ovvero assicurano l'esecuzione di una promessa. Se così fosse, allora sarebbero rilevanti solo le regole che tutelano tale rapporto e non quelle generali che rientrerebbero nell'ambito di responsabilità aquilana, che importerebbero solo nel caso non sia già instaurato un rapporto con l'altra parte.

Inoltre, osservazione non meno importante, il legislatore vuole porre l'accento sul motivo fondamentale che, nella maggior parte dei casi, caratterizza il contratto di viaggio: lo scopo di svago e riposo. Infatti, non è esagerato affermare che la pretesa di trascorrere un periodo di ferie, senza tener conto dei motivi (che sono di per sé irrilevanti per il diritto), rientri a pieno titolo nel regolamento contrattuale. A testimoniare ciò si consideri il fatto che la giurisprudenza abbia inserito il motivo di vacanza nel contenuto negoziale. Tale danno da vacanza rovinata risulta comunque risarcibile secondo l'art. 1455, c.c., ovvero basandosi sul principio della non scarsa importanza. Nel caso in cui venga stabilito che il danno in esame sia effettivamente causa di un risarcimento, entrano in gioco i fattori di cui all'art. 47, comma 1°, c. tur., cioè l'irripetibilità dell'occasione perduta e il tempo di vacanza inutilmente trascorso, allo scopo di valutare la quantità della richiesta di risarcimento.

Infine, un profilo assai rilevante assume il termine prescrizione entro cui il viaggiatore può presentare denuncia per danno da vacanza rovinata, che secondo l'art. 14, comma 6°, della nuova disciplina non può essere inferiore a due anni. A tal riguardo, il legislatore nel Codice del turismo si era espresso in maniera poco chiara, limitandosi nell'art. 47 a far riferimento ai differenti artt. 44 e 45, rispettivamente per danni alla

persona e danni diversi da quelli alla persona. In particolare, l'art. 44, comma 2°, c.tur., specifica che il diritto al risarcimento del danno alla persona, seguendo le norme internazionali, si prescrive "in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza", ad eccezione del termine di 12 o 18 mesi per quanto riguarda l'inadempimento delle prestazioni di trasporto (ai sensi dell'art. 2951, c.c., che regola appunto le prestazioni di spedizione e trasporto), ed applica inoltre il divieto a porre limitazioni al risarcimento; mentre l'art. 45, c.tur., afferma che il termine è di un anno dalla data di rientro del turista nel luogo di partenza (comma 1°), e possono essere stabilite limitazioni al risarcimento pattuite tra le parti, a cui si devono escludere clausole vessatorie o limitazioni inferiori a quanto previsto da accordi internazionali.

Tra le interpretazioni possibili, dunque, sembra finora prevalere quella secondo cui il danno da vacanza rovinata dovrebbe rientrare nella seconda ipotesi, quindi essere annoverato tra i danni diversi da quelli alla persona. Infatti, pare che l'orientamento alla prima ipotesi risponda ad un equivoco mosso dall'art. 5 dell'abrogata direttiva 90/314/CEE: in esso, si fa prima riferimento ai danni "derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto" (ai commi 2° e 4°), poi ai danni "diversi da quelli corporali derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni" (comma 5°). Il danno da vacanza rovinata rientrava proprio in questi ultimi. Il legislatore italiano ha dunque suddiviso i danni alla persona (art. 44, c.tur.) e i danni diversi da quelli alla persona (art. 45, c.tur.), utilizzando espressioni di più ampia accezione rispetto alla normativa europea. Alcuni interpreti, quindi, considerando il danno da vacanza rovinata come un danno alla persona, hanno ritenuto inappropriato il termine di un anno previsto dall'art. 45. In realtà, seguendo la corretta spiegazione della direttiva europea, deve ritenersi che l'art. 44 faccia riferimento ai danni che riguardano la sfera *fisica* della persona, mentre l'art. 45 debba essere applicato ai danni che non riguardano l'integrità corporale. Questa interpretazione deve ritenersi coerente con il sistema in quanto i pregiudizi più gravi (come appunto il danno fisico subito) hanno una prescrizione di tre anni, ovvero un termine molto più lungo rispetto ad un pregiudizio transitorio quale può essere quello da vacanza rovinata.

Vi è comunque da rilevare che questo contrasto interpretativo non possa più esistere all'applicazione della nuova direttiva 2015/2302/UE, dal momento che esso stabilisce due

anni come termine prescrizione unico per presentare qualsiasi tipo di pretesa risarcitoria.



## 4. IL CONTRATTO IN ITALIA: CARATTERISTICHE E CONSEGUENZE DELLA “VECCHIA” DISCIPLINA

Nel presente capitolo, si affrontano le caratteristiche principali della disciplina giuridica che finora ha regolato i rapporti tra turista e professionisti (organizzatore e venditore) in Italia. Tramite questa analisi e il suo approfondimento nel prossimo capitolo, ritengo più facile il confronto tra la vigente giurisprudenza e la futura disciplina dettata dalla nuova direttiva 2015/2302/UE.

Come il 1° comma dell’art. 10 della Costituzione precisa, “l’ordinamento giuridico italiano si conforma alle norme di diritto internazionale generalmente riconosciute” (art. 10, comma 1°, Cost.). Già con la Convenzione Internazionale di Bruxelles relativa al contratto di viaggio, l’Italia si adeguò alla legislazione europea: rimasero comunque validi i principi del Codice civile relativi a buona fede (art. 1337), responsabilità per fatto dei collaboratori (art. 1228), caparra confirmatoria (art. 1385), comportamento secondo correttezza (art. 1175), valutazione del danno (art. 1226), eccessiva onerosità (art. 1467), diligenza nell’adempimento (art. 1176), mediatore (art. 1754), mandato (art. 1703), trasporto (art. 1678)<sup>53</sup>.

### 4.1 La disciplina del contratto

Affinché siano chiari i cambiamenti avvenuti nel settore turistico italiano, è innanzitutto interessante sottolineare come si è giunti a disciplinare i contratti cosiddetti “di turismo organizzato”<sup>54</sup>. Affermatosi il fenomeno di turismo di massa, come già detto, nasce anche la figura di un organizzatore professionale: un professionista cioè che confeziona pacchetti comprendenti servizi di viaggio in modo standardizzato in base alla tipologia di turisti, alle località, alle loro attrazioni e alle attività che esse possono offrire. Si viene a creare allora un’economia di scala, in cui l’organizzatore distribuisce il rischio tra i vari prestatori di servizi di cui si adopera. Inoltre, si crea anche una distinzione tra il

---

<sup>53</sup> F. Molfese, “*Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*”, 2<sup>a</sup> edizione, nella collana *I grandi orientamenti della giurisprudenza civile e commerciale*, a cura di F. Galgano, ed. CEDAM, 2006, p. 187-188.

<sup>54</sup> R. Santagata, “*Diritto del turismo*”, nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3<sup>a</sup> edizione, ed. Utet, 2015.

ramo della *produzione* del pacchetto e quello della *distribuzione*. Proprio da qui, arriva la difficoltà della giurisprudenza italiana nella qualificazione di quel contratto di viaggio sottoposto a standardizzazione e a schemi rigidi, comprendente prestazioni diverse e che non assicura la piena tutela del consumatore-viaggiatore.

Risulta dunque mutato il rapporto tra organizzatore e turista, e di conseguenza muta anche la relazione giuridica tra i due. L'organizzatore che concluda un contratto con un turista non risulta più mandatario (art. 1703, c.c.<sup>55</sup>), ma risulta obbligato ad un *risultato*: risponde quindi agli eventuali inadempimenti dei fornitori di cui si serve, disciplina che si trova all'art. 1228, c.c. In tale articolo, intitolato "Responsabilità per fatto degli ausiliari", si sottolinea che il debitore che usufruisca dell'opera di terzi per adempiere alle sue obbligazioni, ne risponde anche dei fatti dolosi o colposi di questi, *salva diversa volontà delle parti* (in questa formula, si può notare, a parer mio, l'incongruenza con la direttiva del 2015, che pretende un determinato livello di tutela per il turista, obbligando il professionista a non sottoscrivere clausole che garantiscono un livello di tutela diverso). Si tratterebbe quindi di un *appalto di servizi*, definito dall'art. 1655, c.c.<sup>56</sup>.

La successiva standardizzazione del contratto di viaggio deriva dalla Convenzione internazionale sul contratto di viaggio di Bruxelles del 23 Aprile 1970 (CCV), che in Italia è stata recepita con la legge del 27 Dicembre 1977, n. 1084. Qui si giunge ad una distinzione netta tra il *contratto di organizzazione* e il *contratto di intermediazione*: il primo è disciplinato dalla giurisprudenza come appalto di servizi e concerne la vera e propria parte organizzativa del viaggio, l'ideazione e la realizzazione del pacchetto: organizzatore è infatti colui che fornisce globalmente tutti i servizi al viaggiatore; il secondo rappresenta l'attività svolta dall'agenzia di viaggio e risponde alla disciplina del mandato, impegnandosi nell'obbligo di procurare il contratto di viaggio desiderato<sup>57</sup>.

Con l'emanazione della direttiva 90/314/CEE, nell'ottica della realizzazione di uno spazio turistico comunitario, l'Italia si adeguò con il d.lgs. 17 Marzo 1995, n.111: le nuove disposizioni in materia turistica vennero inserite inizialmente nel Codice del

---

<sup>55</sup> L'art. 1703, c.c., esplica la nozione di mandato, ovvero quel contratto con il quale una parte si obbliga a compiere uno o più atti giuridici per conto dell'altra.

<sup>56</sup> L'art. 1655, c.c., definisce l'appalto un contratto con il quale una parte assume l'esecuzione di un'opera o di un servizio, organizzando i mezzi necessari e gestendo il proprio rischio.

<sup>57</sup> F. Molfese, "Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche", 2<sup>a</sup> edizione, nella collana *I grandi orientamenti della giurisprudenza civile e commerciale*, a cura di F. Galgano, ed. CEDAM, 2006, p. 188.

Consumo (artt. 82-100). Si trattava di equalizzare gli interessi economici del professionista con il livello di tutela del turista, che acquistava il proprio pacchetto a fronte di messaggi pubblicitari a volte ingannevoli e subendo spesso abusi da parte dell'organizzatore. Da qui, la giurisprudenza italiana iniziò a pensare al viaggiatore come una sorta di consumatore *speciale*: infatti, egli al momento dell'acquisto del pacchetto è a conoscenza delle sue caratteristiche solo tramite le informazioni fornitegli dall'organizzatore e dal venditore. Ciò significa che il viaggiatore acquista un bene "a scatola chiusa"<sup>58</sup>, di cui è impossibile verificare la qualità in anticipo.

In risposta a questa nuova considerazione del turista, si è ritenuto opportuno spostare tutte le norme in merito in un apposito codice, il Codice del turismo appunto. Questo ha posto una fine alla pluralità delle fonti che prima disciplinavano la materia, nonostante la Corte Costituzionale abbia ridotto l'area di applicazione delle norme in esso contenute<sup>59</sup>. Comunque, finora poche sono ancora le disposizioni di origine comunitaria inderogabili, e si limitano a disciplinare i danni subiti dal turista.

A questo punto, è opportuno analizzare come finora sono stati regolati i contratti in materia di turismo organizzato. Occorre sottolineare, in primis, che la disciplina in questione regola solo i contratti di pacchetto turistico "venduti od offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale" (art. 32, comma 2°, c.tur.), mentre le prestazioni turistiche singole vengono rimandate alla disciplina del Codice civile o del Codice del consumo. Va sottolineato comunque, che le regole del Codice del turismo trovano applicazione indipendentemente dal luogo dove viene concluso il contratto (a distanza, tramite Internet, o nei locali commerciali).

La definizione di cosa sia un pacchetto turistico la si trova all'art. 34, c.tur.:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio [...] che costituiscano [...] parte significativa del pacchetto turistico.

---

<sup>58</sup> Cit. R. Santagata, "Diritto del turismo", nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3<sup>a</sup> edizione, ed. UTET, 2015, p. 274.

<sup>59</sup> Cfr. Corte cost., 5 aprile 2012, n.80, in *Giust. Civ.*, 2012, I, 1388: qui la Corte si esprime per quanto riguarda l'incostituzionalità di alcune disposizioni.

Un ulteriore requisito richiesto e di cui prima non si era fatta menzione è la vendita del pacchetto a prezzo forfettario, ovvero un prezzo più vantaggioso rispetto a quello che si avrebbe comprando i servizi turistici singolarmente. Interessante notare come già da questa disposizione non sia più richiesta la durata del soggiorno superiore alle 24 ore.

L'art. 34, comma 2°, c.tur., cancella ogni dubbio per quanto riguarda i cosiddetti *viaggi su misura*, ovvero i pacchetti in cui il turista sceglie tra vari servizi offerti da vari tour operator, assemblati dall'agente di viaggio. Infatti, esso dispone che tale disciplina sia valevole anche qualora gli elementi del pacchetto siano fatturati separatamente: l'organizzatore o il venditore ne risultano dunque responsabili. A confermare ciò, anche quanto dispone l'art. 36, lett. m), c.tur., è rilevante, in quanto afferma che tra gli elementi obbligatori in un contratto di viaggio figurano anche eventuali "accordi specifici sulle modalità di viaggio" convenuti tra organizzatore o venditore e turista al momento della prenotazione. Dunque, ai fini di valutazione dell'adempimento delle obbligazioni del venditore o dell'organizzatore, bisogna tener conto sia dell'esatte esecuzione dei servizi inclusi nel pacchetto, ma anche degli elementi complementari alla buona riuscita della vacanza contemplati nel contratto di intermediazione.

È da sottolineare comunque che il riconoscimento del turista quale *consumatore speciale* induce il legislatore ad applicare la disciplina a tutti i pacchetti turistici, indipendentemente dallo scopo del viaggio. La finalità di vacanza e relax perseguita dal turista avrà però peso nel caso di richiesta di risarcimento per danno da vacanza rovinata, secondo quanto disciplinato dall'art. 47, c.tur. Ma turista è anche chi acquista un viaggio per scopi professionali: la conferma deriva dalla combinazione degli artt. 33, comma 1°, lett. c) (in cui si definisce che turista è "l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona" che soddisfi le caratteristiche per la fruizione della prestazione), e 34 (che definisce quali siano i servizi fondamentali affinché vi sia un pacchetto turistico) del Codice del turismo. Inoltre, proprio quest'ultimo articolo in combinazione con l'art. 3, comma 1°, c.cons., permette di distinguere la nozione di *turista* da quella di *consumatore*: turista non è infatti solo colui che acquista per scopi estranei all'attività professionale, come già detto, ma è anche colui che acquista un *viaggio tutto compreso*, non solo chi acquista una *vacanza all-inclusive*.

È anche interessante notare che non sempre il viaggiatore ha un rapporto diretto con il professionista (ad esempio, si pensi ai casi dei viaggi premio): in questo caso assume

rilievo il disposto dell'art. 33 di cui sopra, in cui si specifica che turista è “qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio”.

In ogni caso, nell'ottica di una maggiore protezione per la parte debole, ovvero il turista, è bene ribadire che la fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto non esclude l'applicazione di quanto dichiarato finora. Inoltre, la disciplina è valida anche qualora l'organizzatore o l'intermediario prestino tale servizio in modo *occasionale, non professionalmente e senza scopo di lucro* (art. 33, lett. *b, c.tur.*).

#### **4.2 Il contratto di *intermediazione* e di *organizzazione*: i rapporti tra professionisti**

Come già anticipato, occorre distinguere l'organizzatore dall'intermediario di viaggi<sup>60</sup>. Il primo, ovvero il tour operator, combina i diversi elementi di un pacchetto turistico e si obbliga nei confronti di un turista di procurare tali pacchetti turistici, dietro un corrispettivo forfettario (cfr. art. 33, lett. *a, c.tur.*): il tipo di contratto che nasce è *di organizzazione di viaggio*. L'intermediario invece, cioè l'agenzia viaggi, vende o comunque si obbliga ad offrire a terzi dei pacchetti turistici combinati dall'organizzatore: il contratto che nasce è dunque quello di *intermediazione di viaggio*.

Questa distinzione, che risponde alla CCV firmata a Bruxelles, in realtà non esiste nella dinamica delle trattative: infatti, il formulario per i rapporti tra professionista e viaggiatore è unico. Il turista che sottoscrive tale modulistica incarica, da un lato, l'intermediario di procurargli quel pacchetto, dall'altro chiede al tour operator la formazione del pacchetto stesso. Per il viaggiatore risulta quindi difficile distinguere i due rapporti contrattuali che instaura, a cui corrispondono chiaramente obbligazioni e diritti diversi.

Analizzando il contratto di intermediazione, possiamo dedurre che rientri nella dottrina dei *contratti di mandato con rappresentanza*, disciplinati dagli artt. 1703-1704, c.c.<sup>61</sup>. In questo caso il mandante è il turista e il mandatario è l'agenzia di viaggio. Ne

---

<sup>60</sup> R. Santagata, “*Diritto del turismo*”, nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3<sup>a</sup> edizione, ed. UTET, 2015.

<sup>61</sup> L'art. 1703, c.c., definisce cosa sia il mandato, ovvero il contratto con cui una parte si obbliga a svolgere uno o più atti giuridici per conto dell'altro. L'art. 1704, c.c., definisce invece il mandato con rappresentanza,

consegue che l'agente di viaggio non sarà obbligato al conseguimento di un risultato, ma piuttosto dovrà procurare al turista la conclusione di altri contratti, come quello d'albergo o per il trasporto<sup>62</sup>.

Con questa tipologia di contratto il turista si obbliga a fornire all'intermediario tutte le informazioni e gli strumenti necessari affinché egli possa adempiere alle obbligazioni che ha concluso con il proprio nome (art. 1719, c.c.); inoltre, egli dovrà anche rimborsare gli anticipi e pagare, ovviamente, il compenso previsto (art. 1720, c.c.).

L'agenzia viaggi invece, quale mandatario, ha l'obbligo di agire secondo il principio della *diligenza del buon padre di famiglia* (artt. 1175, 1176 e 1710, c.c., che trattano rispettivamente della diligenza nell'adempimento e di quella del mandatario). Tale principio è stato sottolineato anche in una sentenza non recente della Corte di Appello di Milano (cfr. App. Milano, 17.3.1939 – *pres. ed est. Natta – Falck c/ Soc. Ameritalia*)<sup>63</sup>. Oggi questa deve essere valutata diversamente dal passato, dal momento che il viaggiatore è in grado di costruirsi il pacchetto autonomamente grazie all'utilizzo di internet: quindi, chi si rivolge ad un'agenzia di viaggi, paga un prezzo sicuramente maggiore, pretendendo però un servizio professionale e di consulenza.

L'obbligazione che si assume l'intermediario è comunque un'obbligazione di *mezzi*, ed i suoi obblighi principali sono:

- informare il viaggiatore sulle caratteristiche del viaggio, sui visti necessari per quella destinazione e su tutte le formalità richieste dal Paese;
- scegliere il tour operator che possa offrire il miglior servizio usando la diligenza professionale.

Solo di questi obblighi risponde allora l'agenzia, mentre, da quanto dedotto finora, dei danni e dei disagi subiti dal turista durante la vacanza risponde il tour operator.

Di più complessa classificazione è invece il contratto di organizzazione di viaggio, in cui il tour operator si obbliga di eseguire una serie di prestazioni. Assume quindi l'obbligazione tipica dell'*appaltatore*, e il contratto risulta essere un *contratto di appalto*

---

secondo cui il mandatario che agisca per nome del mandante è sottoposto alla disciplina della rappresentanza, di cui all'art. 1387 e ss. (Libro IV, Titolo II, Capo VI).

<sup>62</sup>F. Molfese, "Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche", 2<sup>a</sup> edizione, nella collana *I grandi orientamenti della giurisprudenza civile e commerciale*, a cura di F. Galgano, ed. CEDAM, 2006, p. 260 e ss.

<sup>63</sup> *Ibidem*, p. 262 e ss.

*di servizi* (art. 1655, c.c., dove si definisce cosa sia un appalto). Di conseguenza, l'obbligazione è di *risultato*.

Infine, da analizzare è anche il rapporto che sorge tra i due professionisti. La giurisprudenza distingue due casi: il primo caso prevede che i due professionisti abbiano dei contatti regolari, mentre il secondo prevede l'occasionalità dei loro contatti. Nel caso dunque di un rapporto stabile tra i due, si ritrovano gli estremi per il *contratto di agenzia*, secondo cui l'agenzia si impegna a promuovere la conclusione di un contratto, dietro una retribuzione (art. 1742, c.c.); nel caso di rapporti invece occasionali, si è in presenza di una *mediazione*, che si caratterizza proprio per la funzione di mediatore assunta dall'agenzia, che mette in relazione due parti per la conclusione di un affare, senza alcun tipo di rapporto di *collaborazione*, di *dipendenza* o di *rappresentanza* (art. 1754, c.c.).

#### **4.3 L'informazione e la trasparenza: l'opuscolo informativo e le conseguenti responsabilità**

Prassi normale in questo tipo di rapporti vede il tour operator incaricare l'agenzia viaggi di promuovere, pubblicizzare un pacchetto descritto in un *opuscolo informativo*. Come abbiamo visto, l'opuscolo finora ha rappresentato la forma di comunicazione delle caratteristiche di un pacchetto, al fine di orientare la scelta del consumatore-viaggiatore. Emblematico è il fatto che il legislatore italiano non abbia previsto una chiara definizione di cosa esso sia: ciò risponde all'esigenza di estendere l'ambito di applicazione della norma di corretta e puntale informazione a qualsiasi documento illustri un determinato viaggio.

L'opuscolo viene sottoposto alle norme di divieto di pratiche commerciali scorrette (art. 20, c.cons.) e ingannevoli (art. 21, c.cons, ovvero idonee a indurre il consumatore medio in errore per quanto riguarda le caratteristiche del pacchetto di viaggio). All'art. 22, c.cons., si sottolinea anche l'importanza delle omissioni ingannevoli su elementi rilevanti e che inducono il consumatore medio ad adottare una decisione senza la piena consapevolezza. Chiaramente, il turista gode di una specifica tutela, sia amministrativa che giudiziaria in merito. Per quanto concerne la tutela amministrativa, la denuncia all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato può essere avanzata anche da un potenziale consumatore che abbia notato delle irregolarità nella pubblicità. Tale Autorità

emette delle sanzioni per l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario, ponendo un'inibitoria alla diffusione dell'opuscolo e imponendo una sanzione pecuniaria dai 5.000 ai 500.000 €, a seconda della gravità e della durata della violazione (art. 27, commi 8° e 9°, c.cons.).

Chiaramente, ad impegnarsi per la distribuzione dell'opuscolo è l'organizzatore: non costituisce però un obbligo, ma è una sua semplice *facoltà*. Qualora però esso fosse consegnato al turista, le informazioni riportate devono essere chiare e precise e devono descrivere gli elementi principali del pacchetto, come ad esempio:

- a) destinazione e mezzo tramite il quale la si raggiunge;
- b) tipologia di alloggio e la sua esatta ubicazione, con specifiche informazioni sulle attrazioni ad esso vicine;
- c) pasti forniti;
- d) itinerario;
- e) informazioni sui documenti per l'entrata nel Paese di destinazione;
- f) importo da pagare e scadenze;
- g) indicazioni sull'eventuale numero minimo di partecipanti da raggiungere affinché il viaggio sia confermato;
- h) indicazioni sul diritto di recesso;
- i) estremi dell'assicurazione obbligatoria e delle eventuali assicurazioni facoltative.

Tutte queste informazioni vincolano sia l'organizzatore che l'intermediario; eventuali modifiche devono essere comunicate prima della stipulazione del contratto, in forma scritta. Ciò significa che, seppur non riprodotte nel contratto, le informazioni dell'opuscolo costituiscono parte del contratto stesso.

Come evidenziato nel prossimo capitolo, l'opuscolo è un importante strumento di misura dell'eventuale inadempimento del professionista: infatti, nonostante il silenzio del Codice del turismo in merito, in presenza di false informazioni sembra inutile evidenziare la responsabilità dell'organizzatore nei confronti del viaggiatore. Quest'ultimo può risolvere il contratto e richiedere un risarcimento del disagio patito da tali informazioni (art. 1453, comma 1°, c.c., che concerne le possibilità di risolubilità del contratto per inadempimento). Inoltre, qualora tali informazione abbiano indotto il turista a concludere il contratto, lo stesso può annullarlo (art. 1427, c.c., riguardante la possibilità di annullamento del contratto in presenza di errore, violenza o dolo). Comunque, le



disposizioni del Codice del turismo impongono implicitamente ed in qualsiasi caso la *trasparenza* al turista, in modo da permettergli di effettuare una scelta consapevole del pacchetto turistico.

Alcune informazioni, comunque, vanno comunicate al turista a prescindere dalla presenza o meno di un opuscolo: informazioni relative a destinazione, documenti necessari, obblighi sanitari e conseguenti formalità devono essere comunicate per iscritto. Inoltre, prima del viaggio, l'organizzatore deve avvisare il viaggiatore per quanto riguarda orari ed eventuali soste del viaggio e i recapiti dell'organizzatore e/o dell'intermediario *in loco*. Nel caso di un contratto *last minute*, tali informazioni vanno date al momento della stipulazione (art. 37, comma 3°, c.tur.). Qualora i professionisti non rispettassero tali obblighi di informazione, sono tenuti al risarcimento nei confronti del turista.

#### **4.4 La forma e il contenuto del contratto**

Dal momento in cui è l'organizzatore ad offrire al mercato il proprio pacchetto, come già evidenziato in precedenza, è lo stesso che si occupa di distribuire l'eventuale opuscolo informativo del viaggio. Ciò equivarrebbe a dire che è l'organizzatore che predispone il contratto, ai sensi dell'art. 1326, comma 1°, c.c.<sup>64</sup>. Non è però così<sup>65</sup>.

Infatti, la prenotazione del turista, che avviene anche attraverso il versamento di una caparra, non è sufficiente a dichiarare il contratto concluso: si considera piuttosto come una *mera proposta contrattuale vincolante* (la cosiddetta "richiesta impegnativa"), formulata dal potenziale viaggiatore all'organizzatore, che decide se accettarla o meno a seconda della disponibilità dei posti. Solamente una volta data la conferma di tale disponibilità, allora il contratto potrà definirsi concluso.

Il contratto deve avere forma scritta e con termini chiari e precisi (art. 35, c.tur.) e una copia deve essere consegnata al turista da parte dell'organizzatore o dell'intermediario. Si è discusso se la forma scritta sia richiesta *ad substantiam* (quindi sia uno dei requisiti fondamentali del contratto, ai sensi dell'art. 1325, c.c., che non prescrive però la nullità nel caso non venga rispettata la forma, o se invece sia richiesta

---

<sup>64</sup> L'art. 1326, c.c., al 1° comma, sottolinea che il contratto è concluso nel momento in cui chi lo propone (il proponente, in questo caso, è l'organizzatore) riceve conferma dell'accettazione dell'altra parte.

<sup>65</sup> R. Santagata, "Diritto del turismo", nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3ª edizione, ed. UTET, 2015.

*ad probationem* (ovvero a fini probatori). In realtà, discendendo dalla direttiva 90/314/CEE, il legislatore europeo aveva preferito darle tutt'altra valenza, cioè una finalità informativa e di tutela del turista (*ad informationem*), rendendolo consapevole e cosciente dei diritti e degli obblighi che si assume concludendo il contratto. Per questo appare più adatto punire il professionista con l'obbligo di risarcire il viaggiatore, piuttosto che concedendo a quest'ultimo il diritto di annullare il contratto.

Secondo quanto detto nel paragrafo precedente, il turista è considerato un consumatore speciale proprio a causa dell'intangibilità del bene acquistato. Per questo, il contenuto del documento consegnato al turista deve essere puntualmente definito (art. 36, c.tur.), tenendo conto della norma secondo cui le condizioni dedotte dal contratto sono efficaci se questo le ne conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando il criterio dell'ordinaria diligenza (art. 1341, comma 1°, c.c.).

Seguendo dunque la normale prassi, taluni elementi costituiscono la parte fondamentale del contratto a fini informativi (ad esempio, i dati per l'individuazione delle parti) e l'assenza di tali elementi non comporta la nullità del contratto, a meno che tali omissioni non comportino equivoci nella determinazione dell'oggetto del pacchetto: ad esempio, informazioni sbagliate o false sulla destinazione, sulla durata del soggiorno, sull'alloggio provocherebbero dei fraintendimenti sull'aspettativa del viaggio per il turista. Altre omissioni che non influiscono in maniera così determinante l'idea di viaggio del turista provocano "solamente" una violazione del diritto di informazione del turista, verso cui il professionista ha l'obbligo di risarcimento. Ugualmente agli altri contratti, anche ai contratti di pacchetto turistico si applica la disciplina delle clausole vessatorie, contenuta negli artt. 33 e seguenti, c.cons.

#### **4.5 Le modifiche del contratto**

Per la disciplina ora vigente, le modifiche del contratto turistico si distinguono in modifiche *soggettive* o *oggettive*<sup>66</sup>.

Innanzitutto, analizzando la tipologia di modifiche soggettive, è chiaro che la persona fisica del turista non ricopre un particolare ruolo nel contratto di organizzazione di viaggio, per cui non incide sull'interesse del tour operator. Questo spiega il motivo per

---

<sup>66</sup> R. Santagata, "Diritto del turismo", nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3ª edizione, ed. Utet, 2015.

cui l'art. 39, c.tur., prevede che il turista possa cedere il proprio posto ad un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione delle prestazioni turistiche. Due però sono le condizioni:

1. il turista deve presentare per iscritto la sua volontà di cedere il pacchetto entro quattro giorni lavorativi prima della partenza, fornendo anche le generalità del cessionario;
2. il cessionario deve possedere tutte le caratteristiche adeguate, sia fisiche (per esempio, quando si tratta di un viaggio che prevede la pratica di uno sport estremo) sia burocratiche (ad esempio, il possesso del passaporto per l'ingresso nel Paese), per la fruizione delle prestazioni turistiche.

Soddisfatte queste caratteristiche, all'organizzatore non resta che effettuare i servizi, dapprima promessi al cedente, al cessionario, fatta salva l'eccezione in cui tale cessione arrechi pregiudizio all'organizzatore o all'intermediario: a questo proposito si sottolinea che il cedente e il cessionario sono responsabili in solido nei confronti dei due professionisti per le obbligazioni prese, quale ad esempio il pagamento (ai sensi dell'art. 1408, comma 1°, c.c.). Inoltre, qualora vi fossero delle spese derivanti dalla cessione, il professionista può pretendere il pagamento di queste solo se previsto dal contratto; in caso contrario, la cessione è da ritenersi gratuita.

Per quanto riguarda invece la modifica del prezzo, la giurisprudenza italiana ha agito finora come prospetta l'art. 40, c.tur, concernente la possibilità per il tour operator di modificare il prezzo, soltanto però nel limite del 10% rispetto al suo originario ammontare e solo qualora ricorressero determinate condizioni:

- a) la revisione deve essere pattuita dal contratto, con la previsione delle modalità di calcolo, nell'ottica dell'informazione preventiva;
- b) la modifica del prezzo deve essere giustificata da una delle cause indicate all'art. 40, c.tur. (ad esempio, l'aumento del tasso di cambio);
- c) la modifica del prezzo non può avvenire nei venti giorni prima della partenza.

Se queste condizioni non esistono, la revisione del prezzo è da considerarsi inefficace. Qualora la revisione del prezzo fosse superiore al 10% concesso, il turista può scegliere se recedere dal contratto, entro sette giorni, chiedendo la restituzione delle somme già versate (art. 40, comma 3°, c.tur.) oppure se praticare l'azione di risoluzione dal contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta (art. 1467, c.c.). Al viaggiatore spetta anche il diritto

di ricevere un pacchetto sostitutivo, di qualità pari o superiore, senza supplementi di prezzo, oppure di un pacchetto di qualità inferiore, con la restituzione della differenza (art. 42, comma 1°, c.tur.).

A fronte di una tutela per l'organizzatore, la giurisprudenza italiana ha scelto di riconoscergli fino ad ora un più generale *ius variandi*: non a caso, l'art. 41, c.tur., distingue tra modificazioni anteriori e quelle successive alla partenza.

Prima della partenza, il professionista che si trovi nella necessità di modificare una o più parti del contratto in modo significativo, deve immediatamente avvertire in forma scritta il viaggiatore, informandolo della conseguente modificazione del prezzo. Se il turista rifiuta la proposta, ha diritto di recessione dal contratto entro sette giorni, con la restituzione delle somme versate; inoltre, ha la facoltà di scegliere un pacchetto alternativo di cui sopra: la sua decisione va comunque comunicata entro due giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso.

Dopo la partenza, è possibile che elementi essenziali delle prestazioni turistiche non possano essere effettuati per causa anche indipendenti dall'organizzatore stesso (o dall'agenzia viaggi). In questo caso, il professionista ha due scelte: proporre adeguate soluzioni alternative gratuite per il viaggiatore oppure risarcirlo dell'eventuale danno subito. Se non fossero possibili altre soluzioni invece, l'organizzatore deve predisporre il rientro del viaggiatore e rimborsargli la differenza tra i costi delle prestazioni pattuite e quelle effettuate (cosiddetta "risoluzione parziale", prevista dall'art. 1458, c.c.). Approfondimenti in merito al diritto di recesso e di risoluzione del contratto saranno esposti nel prossimo paragrafo.

#### **4.6 Diritto di recesso e risoluzione di un contratto**

Come già anticipato poche righe sopra, il Codice del turismo divide il diritto di recesso in due casi principali<sup>67</sup>: recesso per mutamento dei presupposti e recesso per giusta causa.

Il recesso per mutamento dei presupposti si può manifestare in tre occasioni: revisione del prezzo superiore al 10%, modifiche significative delle condizioni

---

<sup>67</sup> R. Santagata, "Diritto del turismo", nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3<sup>a</sup> edizione, ed. UTET, 2015.

contrattuali e cancellazione del pacchetto da parte dell'organizzatore prima della partenza. In questi casi, il turista può recedere dal contratto entro 7 giorni lavorativi con la restituzione delle somme che egli ha già versato e senza ulteriori pagamenti. In alternativa, il turista può ricevere da parte dell'organizzatore un pacchetto alternativo, di qualità superiore o equivalente, oppure di qualità inferiore, previo restituzione della differenza tra il costo del pacchetto iniziale e il costo del pacchetto alternativo.

Inoltre, in caso di disagio o danno derivanti dalla mancata o inesatta esecuzione di un servizio turistico, l'organizzatore è tenuto al risarcimento nei confronti del turista; in caso di cancellazione del pacchetto, tale diritto però non può essere esercitato in due occasioni:

- se non viene raggiunto il numero minimo di partecipanti, a patto che l'indicazione della necessità del raggiungimento di un numero minimo sia riportata tra le informazioni di cui rendere edotto il turista (*ex art. 38, comma 1°, lett. g, c.tur.*);
- se si presenta una giustificata causa di forza maggiore, fatta eccezione per i casi di *overbooking*, che rientrano tra i difetti di organizzazione imputabili al tour operator (*ex art. 42, comma 3°, c.tur.*).

In questi casi, dunque la situazione appare abbastanza semplice; più problematici sono invece i casi in cui il recesso è giustificato da una giusta causa.

Da un lato, il recesso per giusta causa può intendersi come diritto del turista qualora avvenga un evento a lui non imputabile che non gli consente di partire, come ad esempio una malattia; dall'altro, è inteso come il diritto di entrambe le parti qualora si presentasse una circostanza inevitabile e straordinaria, non prevedibile al momento della stipulazione del contratto, e il cui avvenimento, se fosse avvenuto prima, avrebbe costituito un valido motivo per non concludere il contratto, come ad esempio un attentato terroristico o una calamità naturale.

Da sottolineare è il fatto che il Codice del turismo menziona *solo* il recesso per giusta causa del turista, e non anche dell'organizzatore, nell'ottica di una tutela per la parte ritenuta più debole. Il diritto di recesso per giusta causa attribuito al turista è menzionato dall'art. 36, c.tur., in cui vengono elencati tutti gli elementi che devono rientrare nel contratto, e nello specifico l'interesse del caso si concentra alla lettera *d*):

- d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui

all'articolo 1385<sup>[68]</sup> del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte; [...]

Non è specificato alcun termine secondo cui il turista può esercitare questo diritto, scelta probabilmente dettata dalla necessità di non limitare la tutela del viaggiatore. Sembra dunque da riconoscere al turista che eserciti il diritto di recesso per impossibilità sopravvenuta di pretendere la restituzione della somma già versata, fatto salvo il diritto dell'organizzatore di esigere le spese già sostenute (art. 1671, c.c.<sup>69</sup>).

Al fine di recuperare quanto già speso, le agenzie di viaggio e gli organizzatori inseriscono nei contratti delle clausole di recesso *ad nutum*<sup>70</sup>, a cui conseguono delle caparre penitenziali (art. 1386, c.c.<sup>71</sup>) di importo sempre maggior man mano che si avvicina la data della partenza. Questa prassi sembrerebbe essere confermata dal riferirsi del sopracitato art. 36 alla sola caparra confirmatoria, e non anche quella penitenziale. Infatti, le clausole penali devono essere approvate per iscritto dal viaggiatore, secondo quanto disciplinato dall'art. 1341, c.c. Giova ricordare comunque che l'organizzatore deve comunicare al turista qualora decidesse di sottoscrivere un'assicurazione a copertura delle spese derivanti dall'annullamento del contratto, ai sensi dell'art. 37, comma 2°, lett. e). Questa impostazione sembra però far gravare sul solo turista il rischio di un evento che lo costringa a rinunciare alla vacanza: perciò, è intervenuta la Cassazione a sottolineare che il contratto di viaggio si estingue per entrambe le parti esonerandole così dalle rispettive obbligazioni (art. 1463, c.c.) nel caso di un'impossibilità sopravvenuta a godere della prestazione. Il motivo di tale decisione è da ricercare nella conseguente estinzione della causa concreta di relax e vacanza. Al turista spetta solamente il dovere di

---

<sup>68</sup> L'art. 1385, c.c., a cui si fa riferimento nel citato articolo del Codice del turismo, concerne la disciplina della caparra confirmatoria: una volta eseguita la prestazione infatti, la caparra va restituita alla controparte oppure va scalata dall'importo totale del servizio prestato. In caso di inadempimento del turista, ovvero della parte che ha dato la caparra, l'organizzatore può recedere dal contratto trattenendo la caparra; viceversa, nel caso di inadempimento dell'organizzatore, il turista può recedere ed esigere il doppio della caparra. Se invece richiede la risoluzione, e non il recesso, il caso è regolato da norme generali.

<sup>69</sup> L'art. 1671, c.c., reca la disciplina del recesso unilaterale dal contratto, in cui specifica che il committente può recedere dal contratto, anche se ne è iniziata l'esecuzione delle prestazioni in esso dedotte, purché all'appaltatore vengano restituite le somme che ha già speso per i servizi accordati.

<sup>70</sup> Il recesso *ad nutum* è la scelta di una parte di terminare un rapporto giuridico senza che l'altra parte possa opporsi.

(fonte della definizione: <http://www.treccani.it/vocabolario/ad-nutum/>)

<sup>71</sup> L'art. 1386, c.c., riguarda proprio la caparra penitenziale: se nel contratto fosse previsto il diritto di recesso per una o per entrambe le parti, la caparra funziona solo quale penale del recesso; il recedente perde allora la caparra data oppure deve restituire il doppio di quella che ha ricevuto.

informare immediatamente l'organizzatore dell'impossibilità di partire: in questo modo il rischio passa in capo al professionista. Egli potrà offrire nuovamente il suddetto pacchetto nel mercato come pacchetto *last minute*, limitando così gli effetti negativi.

È chiaro che i pacchetti turistici acquistati in rete sono sottoposti alla stessa disciplina (art. 32, comma 2°, par. 1, c.tur.): in questo caso però, il professionista può decidere di escludere il diritto di recesso, in virtù ad esempio dell'acquisto *last minute*, comunicandolo comunque in modo esplicito al turista.

Infine, il diritto di recesso è concesso anche all'organizzatore o all'intermediario, ma soltanto nel caso in cui il numero minimo di partecipanti non sia raggiunto (art. 42, comma 3°, c.tur.), ed anche in tale occasione il turista è comunque tutelato tramite la previsione di un risarcimento o di un pacchetto alternativo. In conclusione, è previsto dall'art. 1456, comma 1°, c.c., che il professionista possa recedere qualora il turista non pagasse il saldo entro un dato termine (cosiddetta "clausola risolutiva espressa").

#### **4.7 L'inadempimento: diritti, obblighi e responsabilità**

L'inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte da parte dell'organizzatore e dell'intermediario, regolato dall'art. 43, c.tur., si riferisce a "difformità di standard qualitativi del servizio promessi e pubblicizzati" (art. 43, c.tur.). Si valuta allora l'esatta esecuzione di una prestazione turistica prevista secondo degli standard qualitativi promessi e pubblicizzati. La previsione di questi standard viene lasciata alle Regioni, dopo la sentenza della Corte costituzionale per cui era stato dichiarato illegittimo l'art. 10, c.tur., che prevedeva un sistema di rating. D'altro canto, però, tale suddivisione degli standard a livello regionale provoca differenziazioni. L'unica aspirazione può essere il raggiungimento di un'equità per la liquidazione dovuta al turista per il danno subito e per la chiarezza e la completezza delle informazioni contenute nell'opuscolo o in qualsiasi altro documento informativo<sup>72</sup>.

Ma come può essere provato l'inadempimento dell'organizzatore? Il turista può far ricorso a *testimoni*, che non sono assolutamente considerati inattendibili anche se contrastanti con le valutazioni espresse nel questionario, compilato dallo stesso testimone,

---

<sup>72</sup> R. Santagata, "Diritto del turismo", nella collana *Il sistema giuridico italiano*, 3<sup>a</sup> edizione, ed. Utet, 2015.

alla fine della vacanza (il cosiddetto “confidential report”). Infatti, è ritenuto che il turista medio non sia a conoscenza del valore di suddette risposte.

L’obbligo principale del turista in caso di inadempimento è quello di avvisare immediatamente l’organizzatore al fine di rendergli possibile (a lui o ad un suo rappresentante) di porvi rimedio (art. 49, c.tur.). In merito, non sono richieste particolari forme. La tempestività è fondamentale per due motivi: al turista, per proseguire al meglio la vacanza; all’organizzatore, per raccogliere eventuali prove utili per agire nei confronti di terzi fornitori responsabili del disagio.

Inoltre, una volta rientrato dal viaggio, il turista è obbligato ad inviare un reclamo tramite una raccomandata con ricevuta di ritorno, o comunque con altri mezzi che ne garantiscano il recepimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro (art. 49, comma 2°, c.tur.). Il turista che non rispetta questo termine, non perde il suo diritto al risarcimento, ma il suo comportamento viene valutato come *mera inottemperanza* agli obblighi di cooperazione previsti dalla giurisprudenza (art. 1227, comma 2°, c.c.): se il ritardo nell’avviso dovesse creare un pregiudizio per l’organizzatore o l’intermediario destinatari, la cifra del risarcimento dovrà essere abbassata. In capo all’intermediario e all’organizzatore comunque vi è l’obbligo di *protezione* verso il turista, ovvero una volta venuti a conoscenza dell’inadempimento dovranno agire nel più breve tempo possibile per ridurre il disagio.

Per quanto riguarda la responsabilità degli inadempimenti, secondo quanto già anticipato, la responsabilità dell’organizzatore e dell’intermediario non è solidale: ognuno cioè risponde delle proprie obbligazioni. Si dice quindi che sia una responsabilità *parziaria*, differenziandosi per il contenuto delle singole obbligazioni che esse devono rispettare. In caso di mancato o inesatto adempimento, comunque, l’art. 43, c.tur., impone ad entrambi i professionisti di risarcire il turista danneggiato, “secondo rispettive responsabilità” (art. 43, c.tur.). Indubbiamente, questa risulta essere una scelta penalizzante per il viaggiatore.

L’intermediario può essere accusato della *culpa in eligendo*, ossia di aver scelto il tour operator non seguendo il criterio della diligenza professionale; inoltre, ripeto, l’intermediario risponde solo degli inadempimenti degli obblighi dedotti dal contratto di mandato (ad esempio, omessa informazione dei documenti necessari o errori nella prenotazione). L’agenzia viaggi deve inoltre chiedere al viaggiatore con cui sta per



instaurare un rapporto di mandato tutte le informazioni utili per adempiere all'obbligo di informazione (ad esempio, la cittadinanza o i vaccini già fatti).

Differente è l'obbligazione assunta dall'organizzatore, che risulta essere un'obbligazione di risultato: a lui è dunque imputabile qualsiasi pregiudizio derivante dall'inesatta esecuzione dei servizi turistici previsti o riguardante la mera organizzazione del viaggio. È bene ricordare che, per non aggravare eccessivamente la posizione del tour operator, si pretende un determinato spirito di adattamento del turista in relazione al viaggio scelto, a cui si aggiunge anche il fatto che l'organizzatore non risponde nemmeno dei disagi collegati alla natura del servizio stesso (ad esempio, in caso di eccessivo affollamento). Alcuni esempi possono essere: albergo di categoria inferiore rispetto a quella promessa, mancata sostituzione di una guida assente per motivi di salute, vendita ad una persona disabile del pacchetto comprendente una destinazione con barriere architettoniche.

La responsabilità dell'organizzatore concerne anche quei servizi supplementari aggiunti durante la vacanza (ad esempio, le escursioni acquistate dal turista *in loco* da terzi fornitori collegati all'organizzatore stesso).

Qualora i due professionisti si avvalessero di terzi soggetti per l'esecuzione delle prestazioni turistiche, essi risponderebbero *inderogabilmente* delle azioni di questi ultimi: sarebbero dunque tenuti a risarcire il turista, fermo restando il loro diritto di rivalsa nei confronti dei terzi inadempienti (art. 43, comma 2°, c.tur.). Il disposto dell'art 1228, c.c., secondo cui dell'opera dei terzi risponde comunque il debitore che ne ha fatto ricorso *salvo diversa volontà delle parti*, non è valido quindi in questo caso, poiché il turista risulterebbe in seria difficoltà nell'agire nei confronti di sub-appaltatori, soprattutto nel caso di viaggi lontani. Addirittura, prima si consentiva al tour operator di escludere la propria colpa se dimostrava di aver agito con diligenza professionale: già con il Codice del turismo comunque, questa disposizione venne abrogata.

Una volta risarcito il turista, intermediario e organizzatore sono a lui surrogati nell'azione contro i terzi soggetti responsabili dell'inadempimento: perciò, il turista è tenuto a dar loro tutte le informazioni e i documenti necessari per l'esercizio di questo diritto (artt. 48, c.tur., e 1203, n. 5, c.c.). Una precisazione: la giurisprudenza distingue tra danni alla persona e danni alle cose. Ai fini della prescrizione dell'azione di risarcimento, il termine

per i danni alla persona è di 3 anni, per quelli alle cose 1 anno dalla data di rientro del viaggiatore al luogo di partenza.

L'esonero da responsabilità è previsto solo nei casi in cui il responsabile dell'inadempimento sia il turista o qualora avvenga una circostanza inevitabile o imprevedibile, ovvero un caso fortuito o di forza maggiore (art. 46, c.tur.). Tale esonero avviene solamente con la presentazione di una prova liberatoria.

## 5. IL RECEPIMENTO DELLA DIRETTIVA

Per capire come verrà recepita la direttiva 2015/2302/UE nel nostro paese, è necessario, a parer mio, riassumere brevemente quanto detto finora.

Innanzitutto, occorre ricordare che gli obiettivi sono principalmente due, ovvero di ammodernamento e di armonizzazione maggiore tra le legislazioni nazionali rispetto alle precedenti discipline. Infatti, lo scopo della direttiva è quello di creare un più alto ed uniforme possibile livello di protezione dei viaggiatori in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati.

Per questo, il campo di applicazione della disciplina è molto più esteso rispetto alle direttive o ai regolamenti precedenti: si faccia caso, ad esempio, che si parla anche di pacchetti offerti e venduti online, così come di quelli creati utilizzando *hyperlink*.

Le principali novità adottate, nell'ottica di una maggiore protezione per il viaggiatore (termine introdotto proprio da questa direttiva), riguardano innanzitutto gli obblighi di informazione precontrattuale: infatti si dispone che l'organizzatore e il venditore del pacchetto siano obbligati a fornire al viaggiatore stesso le informazioni minime, di cui all'Allegato I della stessa direttiva, prima che egli firmi il contratto o comunque un accordo vincolante. Queste informazioni sono fondamentali poiché diverranno poi parte integrante del contratto di vendita e non possono essere modificate, se non previo accordo specifico tra le due parti. Chiaramente, il linguaggio utilizzato nel contratto, ai fini della trasparenza, deve essere semplice e comprensibile e una copia va sempre consegnata al viaggiatore.

Altre novità riguardano invece le modifiche apportate al contratto di pacchetto *prima* dell'inizio del viaggio. Viene ribadita la possibilità della cessione del pacchetto ad un terzo, purché con ragionevole preavviso dato all'organizzatore e/o al venditore. Per quanto riguarda invece la revisione del prezzo, se inferiore o uguale all'8% essa deve esplicitamente essere prevista nel contratto e deve essere comunicata almeno 20 giorni prima della partenza; se invece è maggiore dell'8%, si dà al viaggiatore la possibilità di risolvere il contratto ottenendo un risarcimento o accettare un pacchetto sostitutivo.

Infine, ma assolutamente non meno rilevante, le novità riguardano la responsabilità dell'organizzatore per quanto concerne l'esecuzione delle prestazioni turistiche previste dal contratto. In particolare, l'organizzatore sarà obbligato a:

- porre rimedio in caso di non conformità delle prestazioni turistiche a quanto promesso (salvo i casi in cui la soluzione risulti impossibile o dai costi eccessivi);
- offrire soluzioni alternative;
- assicurare il rientro del viaggiatore nel caso in cui si verificano eventi straordinari.

Dal canto suo, invece, il viaggiatore potrà richiedere un rimborso qualora l'organizzatore non ponga rimedio ad un difetto che incida significativamente sull'esecuzione del pacchetto, salvo i casi in cui la colpa del pregiudizio sia imputabile al viaggiatore o a circostanze straordinarie. Nei casi di insolvenza, il viaggiatore avrà diritto al risarcimento delle somme pagate, indipendentemente dallo stato di residenza, da quello di partenza e di quello di vendita del pacchetto: al fine di una maggiore armonia tra legislazioni nazionali, ricordiamo, con questa direttiva vengono evidenziati dei punti di contatto che puntano a mettere in relazione gli ordinamenti nazionali nella materia ora in esame.

Fatta questa premessa, verranno analizzate in primis le possibilità di recepimento della direttiva 2015/2302/UE in Italia e successivamente i cambiamenti che il nostro ordinamento dovrà subire per adattarsi a questa nuova disciplina sui contratti.

### **5.1 Il recepimento della direttiva e le integrazioni con le precedenti normative**

Come già specificato, la direttiva dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 1° Gennaio 2018 e dovrà trovare attuazione nei 6 mesi successivi. Vi sono ancora delle brevi premesse da fare in merito alle novità introdotte dalla direttiva, con particolare riferimento al nostro ordinamento.

Innanzitutto va sottolineato che la nuova disciplina europea ha ristretto il suo ambito di applicazione a tal punto da dover utilizzare il termine “viaggiatore” in luogo di “consumatore”<sup>73</sup>, ad indicare che essa riguarda solamente un determinato tipo di

---

<sup>73</sup> G. De Cristofaro, “La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento in Italia”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 1 e ss.

consumatori. Inoltre, a differenza di tutte le direttive che regolano altri tipi di contratti (ad esempio, la dir. 99/44/CE sulle vendite mobiliari, dir. 2014/17/UE sui contratti di credito, ecc.), la direttiva 2015/2302/UE affronta la maggior parte, se non addirittura tutti, gli aspetti della fattispecie di contratto: per questo viene paragonata<sup>74</sup> con il nostro Codice civile, che al Titolo III del Libro IV, disciplina i singoli contratti tipici. Per citare Giovanni De Cristofaro<sup>75</sup>:

la dir. 2015/2302/UE detta una regolamentazione organica, compiuta e (almeno tendenzialmente) esaustiva dei contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi di viaggio combinati, rispetto alla quale i precetti generali del diritto nazionale delle obbligazioni e dei contratti, che pure sono inevitabilmente destinati a trovare applicazione a tali contratti ad integrazione della disciplina di fonte europea [...], appaiono destinati a rivestire un ruolo autenticamente secondario e residuale, stante la relativa esiguità dello spazio ad essi lasciato dalla analitica e ampia disciplina europea.

Infine, merita menzione anche il fatto che, assieme alla direttiva, per disciplinare la materia dei contratti con oggetto prestazioni turistiche devono anche tenersi conto sia le disposizioni nazionali in materia di diritto contrattuale generale sia disposizioni di matrice europea: va comunque fatta distinzione tra quelle disposizioni che riguardano solo determinati tipi di contratto, ovvero che riconoscano il viaggiatore come consumatore in senso stretto (cioè persona fisica che ha stipulato un contratto per un motivo diverso da quello professionale o imprenditoriale), e altre disposizioni che invece si applicano a tutti i contratti, a prescindere dal fatto che il viaggiatore risponda alle caratteristiche di consumatore.

Se, da un lato, la disciplina della direttiva 2015/2302/UE si differenzia da tutte le altre discipline consumeristiche per la ricchezza delle disposizioni, dall'altro lato vi è anche un netto distacco dalla direttiva 90/314/CEE, che ha abrogato e sostituito, che porta la nuova direttiva ad avvicinarsi ad altre vigenti direttive consumeristiche. In questo caso, mi riferisco all'individuazione e alla delimitazione dell'autonomia concessa alle parti contraenti per adottare leggi di governo diverse o comunque di più ampio ambito applicativo rispetto alla disciplina europea.

Nella direttiva abrogata all'art. 5 vi era uno specifico riferimento che mirava a definire in che misura tale direttiva potesse essere derogata. Per tutte le altre regole invece, senza un

---

<sup>74</sup> *Ibidem*, p. 1 e ss.

<sup>75</sup> *Ibidem*, p. 1 e ss.

apposito riferimento, si doveva ricorrere al diritto nazionale delle obbligazioni e dei contratti, oltre che alle disposizioni nazionali derivanti dalla direttiva 93/13/CEE<sup>76</sup> sulle clausole abusive.

La nuova direttiva del 2015, invece, cambia completamente l'approccio a questo tema: da un lato ribadisce l'irrinunciabilità dei diritti attribuiti ai viaggiatori dall'ordinamento nazionale; dall'altro, sottolinea che eventuali clausole o dichiarazioni che limitino o addirittura escludano i diritti del viaggiatore derivanti da questa direttiva non sono assolutamente vincolanti per il viaggiatore stesso (art. 23). Ne deriva che, nei contratti di viaggio conclusi tra professionista e consumatore-viaggiatore, le clausole e gli accordi che risultassero sfavorevoli per il consumatore sono *sempre* non vincolanti, qualsiasi sia la deroga adottata rispetto la disciplina europea; rimarranno invece soggette ad un controllo meno serrato quelle clausole che derivano dall'attuazione della direttiva 93/13/CEE, sfavorevoli al consumatore ma legate al diritto nazionale delle obbligazioni e dei contratti applicabili a detta fattispecie, al fine di integrare le norme di recepimento della presente direttiva. Per i contratti di viaggio formulati tra professionista e consumatori non in senso stretto (quindi, ad esempio, liberi professionisti), la disciplina europea ne esclude l'autonomia privata a tutela del contraente "debole" (il viaggiatore): questo costituisce un vero e proprio *unicum* nella disciplina dei contratti *b2b*.

La prima scelta a cui il legislatore italiano è chiamato a provvedere concerne le disposizioni di attuazione della normativa. In particolare, si è pensato a quattro possibilità<sup>77</sup>:

1. inserire le disposizioni della normativa in un decreto legislativo appositamente "creato", autonomo rispetto alle norme già vigenti nel nostro ordinamento;

---

<sup>76</sup> La direttiva 93/13/CEE fu firmata il 5 Aprile 1993 dal Consiglio delle Comunità Europee. Essa riguarda la disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con consumatori. L'obiettivo era chiaramente quello di proteggere la parte debole con specifici strumenti di tutela e, al tempo stesso, favorire la concorrenza tra operatori economici europei attraverso l'armonizzazione delle discipline nella prospettiva di un mercato comune. In Italia, la direttiva è stata recepita con l'art. 25, legge 52 del 6 Febbraio 1996, che ha introdotto nel Libro IV, c.c., al titolo II "Dei contratti in generale", il Capo XIV-bis, intitolato "Contratti del Consumatore". Tali disposizioni sono poi state inserite nel Codice del Consumo. Gli elementi caratterizzanti di questa disciplina sono: l'ambito a cui si estende, la definizione di "clausola vessatoria", l'elenco di quali clausole possono essere considerate tali, le sanzioni previste per il professionista che pone tali clausole, le azioni inibitorie come strumenti processuali. (fonte: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex%3A31993L0013> )

<sup>77</sup> G. De Cristofaro, "La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell'ordinamento italiano", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 1 e ss.

2. inserire le disposizioni nel Codice del Consumo, all'art. 82 e seguenti che contengono appunto l'attuazione del d.lgs. del 17 marzo 1995 (che ha dato vita al suddetto codice);
3. inserire le nuove disposizioni nel Codice del Turismo, apportando anche le modificazioni necessarie;
4. infine, inserire le nuove disposizioni in un apposito Capo del Codice Civile, da introdurre nel Titolo III del Libro IV, dedicato ai singoli contratti.

Nonostante tutte le soluzioni siano ammesse dalla direttiva, si dovrà fare una scelta legislativa che viene rimessa al Governo.

Adottare la prima soluzione sembra in realtà non avere alcun senso: questa è in genere la scelta più frequente adottata dal legislatore italiano, ma ricordiamo che nell'ordinamento giuridico italiano al Codice Civile sono stati affiancati il Codice del consumo e l'ancora più specifico Codice del turismo.

Sembrerebbe allora più opportuno restituire la disciplina dei contratti di viaggio al Codice del consumo, al quale era stata sottratta con la creazione del Codice del turismo. Ma i contratti di viaggio sono ad oggi applicati ad un ambito molto più esteso con limitazioni diverse. A ciò si aggiunge il fatto che il legislatore europeo ha ritenuto opportuno, in sede di creazione della disciplina, utilizzare per la prima volta in ambito giuridico il termine "viaggiatore", al fine di distinguerlo dal semplice consumatore. Quindi, se il Codice del consumo ambisce a raccogliere tutte le discipline in tema di contratto tra consumatore e professionista, l'utilizzo del termine "viaggiatore" rende incoerente la disciplina della direttiva 205/2302/UE con il Codice del consumo.

Dunque, l'integrazione delle nuove disposizioni nel Codice del turismo sembra essere la soluzione adeguata, in particolare, dagli artt. 32 e ss. E ancora, non sarebbe la soluzione più adeguata: essendo il Codice del turismo un provvedimento di diritto pubblico e amministrativo, la disciplina privatistica ne risulta forzatamente inserita. Mantenere quest'ultima all'interno del Codice del turismo ne farebbe mancare l'importanza e il ruolo primario.

## 5.2 I cambiamenti che seguiranno il recepimento in Italia

Per capire come verrà recepita la direttiva in Italia, serve innanzitutto sottolineare alcuni aspetti e problematiche che la direttiva stessa ha messo in evidenza, soprattutto nella sua versione in italiano.

Per quanto riguarda i contenuti, si tengano in considerazione due profili<sup>78</sup>.

In primis, il profilo terminologico: infatti, è necessario un confronto linguistico con le traduzioni della direttiva diverse da quella italiana, in modo da “aggiustare” eventuali imprecisioni che ricorrono in questa. Un esempio che salta subito all’occhio è il termine “risoluzione”, impiegato negli artt. 11 e seguenti della versione italiana. Esso è stato verosimilmente utilizzato onde evitare l’uso del termine “recesso” che implica lo *ius poenitendi* (ovvero il potere di una parte di recedere dal contratto in modo unilaterale) eccezionale designato al consumatore che conclude contratti sia a distanza che fuori dai locali commerciali, così come contratti di multiproprietà o di credito al consumo. Ma è assolutamente indubbio che il diritto di sciogliere il contratto sia potestativo del viaggiatore per cui è sufficiente una dichiarazione unilaterale: dunque sarebbe più adatto utilizzare in sede di recepimento la nozione di “recesso” e non di “risoluzione” come era stato tradotto inizialmente.

Un altro aspetto da porre in evidenza è relativo ai vincoli che derivano dallo scopo di armonizzazione completa che si pone la direttiva 2015/2302/UE, che non lascerà grandi autonomie ai legislatori nazionali.

Inoltre, meritano una menzione due problematiche che con il recepimento della direttiva del 1990 non si erano poste.

La prima riguarda l’individuazione del giudice competente a risolvere le controversie civili che possono sorgere in merito all’applicazione delle disposizioni derivanti dalla normativa. In questo caso due sono le possibili scelte per il legislatore italiano: astenersi dal dare indicazioni, come aveva già fatto per la direttiva 90/314/CEE, oppure inserire una disposizione autonoma *ad hoc* che affronti la questione. Nel caso scelga di non pronunciarsi in materia, la conseguenza sarebbe

---

<sup>78</sup> G. De Cristofaro, “La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio (dir. 2015/2302/UE) e le prospettive del suo recepimento nell’ordinamento italiano”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 1 e ss.



- a) per i contratti di viaggio conclusi tra professionista e viaggiatori considerati consumatori in senso stretto, varrebbe il principio del “foro generale del consumatore”, elaborato dalla giurisprudenza grazie all’interpretazione e applicazioni delle clausole vessatorie, secondo cui il consumatore è libero di decidere se portare il professionista davanti al tribunale del circondario dove risiede o davanti al tribunale competente (*ex artt. 18 e 20, c.p.c.*<sup>79</sup>), mentre il professionista ha l’obbligo di convenire il consumatore davanti al tribunale in cui egli risiede;
- b) per i contratti di viaggio conclusi tra professionista e un viaggiatore che non sia un consumatore in senso stretto, valgono interamente gli artt. 18 e 20, c.p.c.

Questa differenziazione creerebbe dei problemi applicativi e non risulterebbe assolutamente coerente con lo scopo di rendere il più uguale possibile la disciplina dei contratti di viaggio. Si potrebbe perciò pensare che sia adatta una disposizione *ad hoc*: essa però dovrebbe contenere modalità precise, specifiche e chiare, rispetto quanto stabilito anche dall’art. 66-bis, c.cons., concernente la disciplina del “foro territorialmente competente” a conoscere tali controversie.

Inoltre, non è meno importante di certo il fatto che il legislatore italiano sia chiamato a disciplinare le sanzioni che attuerebbero l’art. 25, dir. 2015/2302/UE. Tali articolo impone agli Stati di stabilire l’entità delle sanzioni per le violazioni delle norme nazionali che recepiscono la direttiva, che siano comunque “effettive, proporzionate, dissuasive”. Una simile disposizione appare in realtà in tutte le direttive (in genere), ma non era presente nella direttiva del 1990: di conseguenza, anche nell’ordinamento italiano mancava una disposizione che ammettesse sanzioni per i professionisti che si fossero resi responsabili nei confronti dei viaggiatori. Ciò chiaramente non può accadere con il

---

<sup>79</sup> L’art. 18 del Codice di Procedura Penale dispone indica il “foro generale delle persone fisiche”, ovvero il giudice di fronte al quale il consumatore può decidere di convenire; i luoghi di domicilio o di residenza si dicono “concorrenti” e il consumatore può decidere davanti a quale convenire nel caso non corrispondano. Infatti, l’art. 18 afferma che “è competente il giudice del luogo in cui il convenuto ha la residenza o il domicilio” e se fossero sconosciuti si fa allora riferimento alla dimora. Se nessuna di queste ha luogo nella Repubblica o se anche la dimora è sconosciuta, allora è competente “il giudice del luogo in cui risiede l’attore”.

L’art. 20, c.p.c., titolato “*Foro facoltativo per le cause relative a diritti di obbligazione*”, afferma che è competente anche il giudice del luogo in cui l’obbligazione è avvenuta o deve avvenire. In questo caso si tratta di due fori speciali, facoltativi e derogabili: sono concorrenti e il convenuto dovrà adeguarsi alla scelta che farà l’attore.

(fonte: <https://www.brocardi.it/codice-di-procedura-civile/libro-primotitolo-i/capo-i/sezione-iii/>)

recepimento della nuova direttiva, poiché si andrebbe in contrasto con l'art. 25 sopracitato.

Saranno allora due le decisioni a cui il legislatore italiano sarà chiamato: la quantificazione dell'importo per le sanzioni (che possono essere di modesta o di grave entità) e l'individuazione dell'organo o degli organi competenti a conferire suddette sanzioni. Diverse le possibilità per quest'ultima: o l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, o in un Ministero, o nelle Camere di commercio.

La soluzione più logica sarebbe probabilmente quella di affidare all'Autorità garante della concorrenza e del mercato l'assegnazione di sanzioni di importo modesto. Infatti, una protezione di tipo pubblicista degli interessi dei consumatori è già applicata con la disciplina delle pratiche commerciali scorrette, tenendo in considerazione che il suo ambito di applicazioni non si limita ai contratti tra professionista e consumatore, ma anche ai contratti tra professionista e microimprese.

Diverse sono dunque le disposizioni che andranno a regolamentare una nuova fattispecie di contratti: visti i cambiamenti nel corso del tempo, è chiaro come questa disciplina meriti una sua normativa distinta, con peculiarità che ne giustificano il trattamento in separata sede. Questo è sicuramente un fatto di cui il legislatore italiano dovrà tener conto. Diversamente da quanto stabilito nell'art. 43, c.tur., infatti, gli artt. 13 e seguenti dovranno mantenere una propria autonomia, senza continui rimandi ad altre disposizioni. Tutto ciò non può essere trascurato: la redazione del testo aveva infatti creato differenti dubbi interpretativi. Le modifiche introdotte poi con il Codice del Turismo avevano superato alcune problematiche, ma è solo con la disciplina del 2015 che si spera avvenga una rielaborazione e un riordino in materia, ponendo rimedio alle criticità.

Di seguito, vedremo nello specifico cosa cambierà nell'ordinamento italiano, alla luce di quanto analizzato finora nei capitoli precedenti. Per un confronto e un'analisi migliori, ho ritenuto opportuno elencare le principali caratteristiche di quello che era il contratto, la sua disciplina e le sue implicazioni.

### **5.2.1 Il difetto di conformità**

La nozione di “inesatto adempimento” è inserita nell'ordinamento italiano all'art. 43, comma 1°, c.tur., che recita:

[...] Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi dei servizi promessi o pubblicizzati.

È opportuno sottolineare il rilievo giuridico che assume quindi la qualità del servizio turistico<sup>80</sup>. È apprezzabile innanzitutto come si è voluto dare un peso ad inadempimenti da parte dell'organizzatore e del venditore di tipo *qualitativo*.

Diversamente, nella direttiva 2015/2302/UE, la definizione del difetto di conformità, enunciata all'art. 3, stabilisce che il difetto di conformità è “un *inadempimento o inesatta esecuzione* dei servizi turistici inclusi in un pacchetto” (art. 3, punto 13).

Confrontando i due articoli dal punto di vista meramente letterale, si nota la mancata distinzione nella disposizione europea tra le *caratteristiche promesse* e gli *standard qualitativi pubblicizzati*<sup>81</sup>. Ci si chiede dunque quale sarà la sorte dell'art. 43, c.tur., al momento dell'attuazione della direttiva europea del 2015.

È inevitabile il richiamo all'art. 6, comma 1°, della dir. 2015/2302/UE, secondo cui gli Stati devono fare in modo che le informazioni date al viaggiatore in accordo con quanto stabilito dal precedente art. 5, siano parte integrante del contratto e che non possano essere modificate se non previo accordo specifico tra le parti. È in questo modo che la distinzione tra l'informazione precontrattuale e il regolamento negoziale, quindi tra i servizi *pubblicizzati* e i servizi *promessi*, viene meno, poiché di fatto i due coincidono.

A questo proposito, è bene ricordare che l'art. 38, c.tur., afferma che l'opuscolo informativo non ha solo una valenza divulgativa, ma è condivisa l'idea secondo cui il suo contenuto diventi poi parte del contratto, garantendo così in forza di legge una corrispondenza tra le caratteristiche del pacchetto turistico pubblicizzate nell'opuscolo e i servizi effettivamente offerti dal venditore e dall'organizzatore, che risultano così vincolati. Ciò che ha spinto il legislatore del 2011 a citare sia gli elementi promessi che quelli pubblicizzati è la mancanza di una disposizione che obblighi il venditore o

---

<sup>80</sup> A. Finessi, “Prestazione dei servizi <<non conformi>> al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 97 e ss.

<sup>81</sup> Le caratteristiche promesse sono quelle che si trovano nel contratto, nell'accordo stipulato tra le parti. Gli standard qualitativi promessi invece sono quelli indicati nell'opuscolo informativo, ai sensi dell'art. 38, c.tur., o comunque in materiali destinati al viaggiatore inerenti al pacchetto oggetto del contratto.

l'organizzatore di fornire l'opuscolo informativo; ed è proprio tale mancanza che ha "costretto" il legislatore a fare riferimento ad entrambi.

Ci si chiede dunque se l'art. 43, c.tur., possa essere riproposto in sede di attuazione della direttiva in esame. La risposta che ci si è dati è negativa, poiché la nuova nozione di "difetto di conformità" trova la sua realizzazione con le norme che definiscono le fasi precontrattuale e di conclusione del contratto di viaggio. Infatti, ricordiamo che con il recepimento della nuova direttiva europea, si dovrà dare spazio ad una norma che prevede che le informazioni date al viaggiatore nella fase precontrattuale entrino *ex lege* a far parte del regolamento negoziale (art. 6, dir. 2015/2302/UE). Una distinzione tra servizi pubblicizzati e servizi promessi sarebbe allora ridondante.

Invece, diversa è la prospettiva per quanto concerne il rilievo giuridico che assume lo standard di qualità come metro di valutazione per l'esatto adempimento di un servizio: esso infatti può trovare uno spazio nella nuova disciplina. Né la direttiva né gli obiettivi da essa perseguiti sembrano ostacolare la scelta per cui l'inesatta esecuzione di un servizio non corrisponda ad una promessa dell'organizzatore o del venditore accordata nel contratto. Tuttavia, questo criterio dovrebbe essere accompagnato da un elenco di parametri atti a misurare i servizi e le prestazioni resi ai viaggiatori e a valutare gli eventuali inadempimenti: ciò però non è garantito, poiché ora il controllo è affidato alla legislazione regionale.

### **5.2.2 La responsabilità dell'organizzatore e del venditore per inesatto adempimento**

Un altro punto critico dell'art. 43, c.tur., al 1° comma, riguarda l'obbligo per l'organizzatore e per il venditore di risarcire il viaggiatore in caso di mancato o inesatto adempimento delle prestazioni dedotte dal contratto. La direttiva 2015/2302/UE, a questo proposito, dà la possibilità di modificare quella formula contenuta appunto in suddetto articolo, che recita:

[...] in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. [...]

Questa formula, introdotta con il d.lgs. n. 111 del 1995<sup>82</sup> all'art. 14, è stata poi ripresa dal Codice del consumo con l'art. 93<sup>83</sup> e successivamente dal sopracitato art. 43 del Codice del turismo. Sembra dunque esserci una distinzione tra responsabilità dell'organizzatore e quelle invece del venditore. Né la natura del rapporto tra responsabilità dei due professionisti, né i criteri per distinguere le due vengono però citati. Questo ha dato origine ad una serie di interpretazioni che si possono raggruppare in due filoni principali:

- da un lato, c'è chi ritiene che si debba pensare ad una *solidarietà passiva* per due motivi: in primo luogo, come un rafforzamento della tutela del turista, che si troverebbe altrimenti costretto ad avviare azioni giudiziali distinte per ciascuno dei responsabili; poi, per il ruolo di co-organizzatore che si attribuisce al venditore;
- dall'altro lato, si trova invece il filone interpretativo maggioritario, secondo cui la direttiva europea avrebbe invece introdotto una *ripartizione* di responsabilità: si prevede dunque i due professionisti debbano rispondere delle obbligazioni assunte; queste sono però distinte e da cui sorgono responsabilità diverse in caso di inadempimento. L'espressione "secondo rispettive responsabilità" viene allora interpretato come "secondo i rispettivi obblighi".

Quest'ultima tesi è supportata anche dalla mancanza di una previsione di un'azione di regresso<sup>84</sup> fra i due professionisti. Infatti né al 2° comma dell'art. 43, c.tur. – concernente l'azione di rivalsa nei confronti di terzi fornitori di servizi a cui il professionista si fosse rivolto per adempiere alle proprie obbligazioni – né all'art. 48, c.tur. – riguardante invece la responsabilità di terzi fornitori delle prestazioni turistiche – suddette azioni sono previste.

---

<sup>82</sup> Il decreto legislativo n° 111 del 17 Marzo 1995 è il decreto che attua la direttiva 90/314/CEE, che concerne viaggi, vacanze ed i circuiti tutto compreso. È entrato in vigore dall'11 Ottobre dello stesso anno. (fonte: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1995/04/14/095G0146/sg> )

<sup>83</sup> L'art. 93, comma 1°, c.cons. prevede anch'esso che in caso di mancato o di inesatto adempimento, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno secondo le proprie responsabilità, se non provano che la causa dell'inadempimento non è ad essi imputabile. Inoltre, al 2° comma, è previsto che in caso di terzi fornitori di servizi, siano comunque l'organizzatore o il venditore che se ne avvale a rispondere dell'eventuale danno.

<sup>84</sup> L'azione di regresso consiste "nel diritto per un condebitore di rivalersi verso gli altri condebitori solidali nel caso in cui il primo abbia effettuato il pagamento al comune creditore" (fonte: <https://www.brocardi.it/dizionario/2250.html> ).

Nel nostro caso quindi è il diritto del venditore o dell'organizzatore di rivalersi contro l'altro in caso di inadempimento di un'obbligazione dedotta nel contratto.

Ne deriva che il venditore risponde alle obbligazioni dedotte dal contratto di intermediazione (come ad esempio l'errata prenotazione di un servizio o la mancata informazione riguardo i documenti necessari per il viaggio in una determinata destinazione) e alle obbligazioni sancite per lui nel Codice del turismo; inoltre, al venditore può essere anche data la cosiddetta *culpa in eligendo*, secondo cui non avrebbe agito con diligenza professionale nello scegliere il tour operator. L'organizzatore risponde invece delle obbligazioni riguardanti l'organizzazione del viaggio vera e propria; è un'obbligazione di risultato, perciò risponde di ogni danno subito dal viaggiatore per inadempimenti riguardanti l'inesatta esecuzione dei servizi dedotti dal contratto.

La direttiva 2015/2302/UE, comunque, impone al legislatore italiano una profonda riflessione sul tema: infatti, essa detta delle precise regole con l'obiettivo dichiarato di superare la frammentarietà tra ordinamenti nazionali. Si ricordi che nell'abrogata direttiva 90/314/CEE, tale disposizione, che trova una corrispondenza nell'art. 5, par. 1, lasciava la libertà agli Stati di scegliere se attribuire una responsabilità solidale o alternativa, creando quindi profonde divergenze negli ordinamenti tra Stati.

In ogni caso, particolare rilevanza in merito assume anche l'art. 13, par. 1, della nuova direttiva, che afferma:

Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti [...] l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori di servizi turistici. [...]

È indubbio quindi che l'organizzatore sia ritenuto responsabile: il viaggiatore potrà allora agire in giudizio nei suoi confronti in caso di difetto di conformità o di inesatta esecuzione delle prestazioni turistiche dedotte dal contratto. Le uniche eccezioni a proposito sono quelle previste dal successivo art. 14, par.3, ovvero la causa del difetto sia imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi previsti dal contratto, o ad una circostanza inevitabile e straordinaria. Chiaramente, alla responsabilità dell'organizzatore, si può affiancare quella del venditore, che però non esclude quella del tour operator. Questa è proprio l'innovazione in materia rispetto alla vecchia direttiva 90/314/CEE, sottolineata anche dal 23° *considerando*, in cui si ribadisce che il legislatore nazionale non può discostarsi da quanto dettato dalla direttiva.

Se e quando il viaggiatore possa far valere i propri diritti anche nei confronti del venditore è una materia rimessa al legislatore nazionale: questi casi devono però essere disciplinati da regole ben chiare e precise. Uno spunto significativo lo si può dedurre dal 22° *considerando*, secondo cui:

La caratteristica principale di un pacchetto è che ci sia un professionista responsabile, in quanto organizzatore, della corretta esecuzione dell'intero pacchetto. Il professionista, tipicamente un'agenzia di viaggio tradizionale o un operatore online, dovrebbe poter agire in qualità di mero venditore o intermediario, liberandosi quindi della responsabilità di organizzatore. [...]

Se ne deduce che responsabile dei difetti di conformità derivanti dall'inesatta esecuzione delle prestazioni turistiche sia solo l'organizzatore, mentre l'agenzia di viaggio, che svolge un'attività di intermediazione e di vendita, non dovrebbe rispondere di tali difetti. Il 22° *considerando* continua affermando poi che il fatto che un professionista agisca da organizzatore dipende dal suo coinvolgimento in fase della creazione del pacchetto.

Riassumendo tutto quanto precede, dunque, l'art. 43, comma 1°, c.tur., è compatibile con quanto previsto dalla nuova direttiva. Quindi, si potrà pervenire ad una responsabilità *solidale* nei seguenti casi: la scelta del tour operator non fosse avvenuta secondo la diligenza professionale; il viaggiatore non fosse stato informato dell'effettivo ruolo di venditore e il pacchetto fosse stato organizzato da un altro soggetto (*organizzatore apparente*); il venditore abbia partecipato attivamente alla creazione del viaggio e, in questo caso, ne risponde al pari del viaggiatore.

In sede di elencazione delle responsabilità del venditore e dell'organizzatore, è giusto richiamare anche il 24° *considerando*, riguardante gli obblighi per entrambi di fornire le informazioni prima della stipula del contratto (informazioni precontrattuali). Inoltre, a ribadire questo, l'art. 5, par.1, dir. 2015/2302/UE, impone agli Stati membri di disporre che, prima della firma del contratto e quindi prima che il viaggiatore sia vincolato, organizzatore e venditore forniscano il modulo informativo standard. Tuttavia va sottolineato che l'obbligo che grava su entrambi sia solo quello della comunicazione delle informazioni, mentre della non veridicità e delle inesattezze risponda solamente l'organizzatore.

In conclusione, ciò a cui il legislatore italiano è chiamato è l'individuazione e la chiara descrizione dei casi in cui si può verificare una situazione di responsabilità solidale tra organizzatore e venditore, e in quali invece la responsabilità di inadempimento sia in

capo al solo organizzatore. Con questa ripartizione si può giungere ad una distribuzione ragionata dei rischi che altro non può che far bene al mercato del turismo. Infatti, è bene ricordare che una maggiore tutela per il viaggiatore è sicuramente uno degli obiettivi, ma con questa nuova direttiva si auspica anche ad eliminare eccessivi rischi per gli imprenditori del settore, che sarà dunque governato da regole molto più chiare e precise.

### 5.2.3 L'inesatta esecuzione dei servizi forniti da terzi

Il pacchetto turistico, per definizione, è una combinazione di servizi differenti l'uno dall'altro: è chiaro che, per eseguire tali prestazioni, il tour operator si avvalga di terzi fornitori. Un chiaro esempio può essere quello dell'aereo per il servizio di trasporto o di un'escursione da svolgere nella destinazione.

Facendo riferimento all'art. 13, comma 1°, par. 1, della direttiva 2015/2302/UE, il legislatore europeo definisce chiaramente che l'organizzatore "sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico", anche se erogati da terzi fornitori; e aggiunge, inoltre, che gli Stati membri possono eventualmente introdurre nel proprio ordinamento una norma secondo cui il venditore venga *altresì* considerato responsabile (art. 13, comma 1°, par. 2).

Gli operatori turistici sono dunque responsabili dell'esecuzione delle prestazioni erogate da altri fornitori di cui si avvalgono per la combinazione del pacchetto.

Non persiste alcun dubbio sull'identificazione di questi fornitori: così come si è convenuto finora, la regola è applicabile a *qualsiasi* terzo soggetto coinvolto. La stessa interpretazione è chiara all'art. 43, comma 2°, c.tur.: che esso sia un dipendente o un collaboratore interno del tour operator o che sia invece autonomo ed estraneo alla struttura del tour operator non è un dato rilevante.

La conclusione a cui arriva Arianna Finessi, e con cui altro non si può che concordare, nel suo articolo è la seguente<sup>85</sup>:

Il venditore sarà, dunque, responsabile dell'operato dei soggetti di cui si è avvalso per eseguire il mandato conferitogli dal turista, rispondendo dell'inadempimento di quelle obbligazioni necessarie all'espletamento

---

<sup>85</sup>Cit. A. Finessi, "Prestazione di servizi <<non conformi>> al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano", in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 97 e ss.



dell'incarico, anche se eseguite da terzi fornitori; l'organizzatore sarà responsabile dell'attività posta in essere dai soggetti incaricati di assemblare i servizi turistici, nonché di quella svolta dai terzi esecutori delle singole prestazioni, quali il gestore dell'alloggio, l'impresa di trasporti, l'armatore della nave da crociera, l'accompagnatore del gruppo di viaggiatori dipendente dallo stesso *tour operator*, il conducente di un *taxi*.

Prendendo alcuni casi esemplificativi, la giurisprudenza ha ritenuto l'organizzatore responsabile anche nel caso di ritardo o della cancellazione del volo aereo<sup>86</sup>; oppure nel caso in cui, in presenza di un *overbooking* alberghiero, l'alloggio sostitutivo fornito al viaggiatore fosse di qualità inferiore o in un luogo diverso da quanto promesso; oppure ancora nel caso in cui il viaggiatore avesse subito danni durante un'escursione fornita da un terzo anche all'estero e incaricato di eseguire una data prestazione<sup>87</sup>.

La direttiva del 2015, inoltre, non prevede alcuna possibilità di esonero da responsabilità per l'operatore turistico seppur egli provasse di aver agito seguendo il criterio della diligenza professionale nella scelta del terzo fornitore dei servizi turistici, diversamente da quanto affermato dall'art. 15, comma 1°, par. 2, CCV<sup>88</sup>. Con l'attuazione della direttiva, ora abrogata, del 1990 invece, si era arrivati ad un sistema di *responsabilità oggettiva per rischio di impresa*, indipendentemente dalla colpa o dal dolo, dalla *culpa in eligendo*. Quest'ultima interpretazione dovrà trovare attuazione anche in fase di recepimento della direttiva 2015/2302/UE.

---

<sup>86</sup> Cfr. Cass. 29 Febbraio 2008, n. 5531: in questo caso, l'operatore turistico non era da ritenersi responsabile. Secondo quanto accaduto, dopo un atterraggio di emergenza per condizioni avverse in un aeroporto diverso da quello convenuto, il *tour operator* si era prestatto a procurare ai viaggiatori un trasporto verso la destinazione tramite taxi. Durante il tragitto però, il tassista in questione ha provocato un incidente, poiché guidava spericolatamente e in condizioni meteo avverse, creando danno ad una turista. In questo caso, il *tour operator* è responsabile di quanto accaduto poiché si è avvalso del servizio di questo taxi per adempiere ai suoi obblighi: è quindi tenuto a risarcire suddetta turista. È comunque fatta salva la possibilità di rivalersi nei confronti del tassista. (pdf disponibile al sito web: <http://www.turismo-regioni.it/sentenze.asp?page=5&sid=5&ord=&tord=> )

<sup>87</sup> Cfr. Cass. 13 Novembre 2009, n. 24044. In questo caso, una turista ha acquistato in un'agenzia viaggi italiana un pacchetto di viaggio, nel quale era inclusa un'escursione in auto nel deserto. Durante tale escursione, la turista è rimasta ferita. Anche in questo caso si è convenuto alla responsabilità del *tour operator* italiano per l'operato del fornitore estero. Infatti, come riportato dalla direttiva europea 90/314/CEE che ha trovato applicazione in Italia con il d.lgs. 111 del 1995, il *tour operator* o il venditore devono risarcire gli eventuali danni subiti dal turista, anche se imputabili a terzi fornitori di cui si servono per adempiere ai loro obblighi. È di nuovo fatta salva l'ipotesi di rivalsa nei confronti del terzo fornitore da parte del *tour operator* o del venditore. (pdf della sentenza disponibile al sito web: <http://www.turismo-regioni.it/sentenze.asp?page=3&sid=5&ord=&tord=> )

<sup>88</sup> Qui ci si riferisce alla Convenzione internazionale relativa al Contratto di Viaggio, firmata a Bruxelles il 23 Aprile 1970. Essa è stata rettificata ed eseguita in Italia con la Legge del 27 Dicembre 1977, n. 1084. L'art. 15 in questione ammetteva la possibilità di esonero da responsabilità per il *tour operator* nel caso in cui egli provasse di aver agito con diligenza professionale nella scelta del fornitore.

Dunque, la responsabilità va assegnata a seconda dell'attività svolta, solidale tra venditore ed organizzatore nell'ottica di una tutela completa per il viaggiatore.

Nell'ordinamento italiano, lo schema di responsabilità tra venditore ed organizzatore continuerà ad essere disciplinato dall'art. 1228, c.c.<sup>89</sup>: di questo, ne andrà però evidenziata l'inderogabilità, sia il mancato riferimento alla colpa o al dolo di terzi soggetti.

La norma secondo cui gli operatori turistici sono responsabili anche dell'operato di terzi fornitori di servizi va accompagnata dalla disposizione, presente nella direttiva 2015/2302/UE, secondo cui tali operatori hanno il diritto di regresso nei confronti di coloro che hanno contribuito a provocare il danno. Con questa disposizione, il legislatore italiano avrà finalmente la possibilità di superare il contrasto tra gli attuali artt. 43, comma 2°, c.tur. – secondo cui l'organizzatore e il venditore hanno l'obbligo di risarcire il turista danneggiato da terzi fornitori, fatto salvo il diritto di rivalersi nei confronti di questi ultimi – e 48, c.tur. – che prevede il diritto di *surrogazione*, secondo cui l'organizzatore e il venditore che hanno risarcito il turista danneggiato sono surrogati in tutti i diritti e in tutte le azioni di questo nei confronti di terzi; per questo, il viaggiatore dovrà fornir loro tutte le informazioni e i documenti che possono essere usati nell'esercizio di tale diritto. Da un lato, c'è chi ritiene che vi sia una corrispondenza tra la surroga e l'azione di rivalsa; dall'altra invece, un opposto orientamento ritiene che il diritto di rivalsa (art. 43) nasca nella responsabilità dell'organizzatore turistico per il fatto di terzi, mentre la surroga riguarderebbe solo la responsabilità dei terzi fornitori di servizi per l'esecuzione delle prestazioni turistiche.

In conclusione, alla luce di quanto esposto finora, si esclude la possibilità che vi sia un'azione di regresso, ma che piuttosto essa si configuri come un'azione di rivalsa, che si fonda sul contratto tra l'operatore turistico (organizzatore e venditore) e terzi fornitori di servizi di cui egli si avvalga per soddisfare il viaggiatore, basato sul regime della responsabilità contrattuale, sulle azioni risarcitorie e sui termine di prescrizione previsti dalla legge del diritto internazionale privato. Inoltre, si evidenzia anche la possibilità che venga ripreso, come da art. 48, c.tur., il disposto secondo cui il viaggiatore è tenuto a collaborare, fornendo documenti, informazioni e quanto necessario, per sostenere l'operatore nell'esercizio dell'azione nei confronti di terzi fornitori.

---

<sup>89</sup> L'art. 1228, c.c., titolato "Responsabilità per fatto degli ausiliari", afferma che il debitore che per adempiere alle proprie obbligazioni, dovesse usufruire di terzi soggetti, risponde anche dei danni provocati da costoro.

#### 5.2.4 La contestazione del difetto da parte del viaggiatore

Proseguendo con l'analisi, l'art. 13 della nuova direttiva specifica che il viaggiatore che veda un difetto di conformità nell'esecuzione delle prestazioni turistiche è tenuto ad informare *senza indebito ritardo* l'organizzatore. A differenza di quanto riportato nella direttiva 90/314/CEE, che all'art. 5, par.4, imponeva che tale comunicazione dovesse avvenire in forma scritta o su un supporto durevole, la direttiva del 2015 non prevede particolari requisiti formali, purché l'avviso all'organizzatore sia tempestivo. Il motivo di una comunicazione senza ritardo risiede innanzitutto nella possibilità per l'organizzatore di intervenire quanto prima; inoltre, permette al viaggiatore di continuare la sua vacanza, limitando il disagio conseguito dal difetto percepito.

L'ordinamento italiano prevede delle tempistiche entro cui il viaggiatore deve contestare il difetto di conformità: nello specifico, il vigente art. 36, lett. o, c.tur., afferma che tra le informazioni componenti il contratto di viaggio deve esserci anche il termine entro il quale il viaggiatore può presentare il reclamo per inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni turistiche. Differentemente, né l'art. 5 (che indica le informazioni precontrattuali) né l'art. 7 (che descrive il contenuto minimo del contratto) prevedono un termine specifico di presentazione del reclamo. Questa scelta sembra avere come scopo l'azione tempestiva del tour operator, che può porre rimedio evitando conseguenze troppo negative derivanti dal difetto di conformità. È importante comunque sottolineare che, *ex 34° considerando*, se il viaggiatore non dovesse rispettare l'obbligo informativo senza indebito ritardo, di ciò se ne deve tener conto al momento di stabilire il risarcimento (o l'eventuale riduzione del prezzo del pacchetto) che l'organizzatore deve allo stesso viaggiatore.

Rivolgendo l'attenzione alla forma che tale comunicazione deve avere, la direttiva 2015/2302/UE non si esprime in merito: ciò significa che deve ritenersi idonea una qualsiasi comunicazione che mette in rilievo l'inesatta esecuzione della prestazione dedotta dal contratto. Tale contestazione deve essere *tempestiva*, in modo che l'organizzatore possa agire in tempi rapidi, "privilegiandosi i rimedi in natura rispetto a quello risarcitorio"<sup>90</sup>.

---

<sup>90</sup> Cit. A. Finessi, "Prestazione di servizi <<non conformi>> al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico

In realtà, la prescrizione di un termine è implicita: *senza indebito ritardo* indica infatti che deve essere tempestiva, sarà poi scelta del legislatore italiano se dare uno specifico termine temporale. In ogni caso, coerentemente con la finalità di tutela massima del viaggiatore, non può esserci nessuna decadenza temporale all'invio della contestazione; certo è che, conseguentemente ad una comunicazione tardiva, l'ammontare del risarcimento dovuta può diminuire in corrispondenza dei pregiudizi evitabili con una comunicazione immediata. La mancata o tardiva contestazione viene disciplinata secondo quanto stabilito dall'art. 1227, c.c.<sup>91</sup>. A questo riguardo, va sottolineata l'imprecisione dell'art. 49, comma 3°, c.tur., secondo cui una comunicazione tardiva *può* (solamente *può* e non *deve*) essere valutata secondo il sopracitato articolo.

Né la direttiva 2015/2302/UE, né la direttiva 90/314/CEE, prevedono una contestazione successiva al viaggio: sembra essere a discrezione del legislatore dunque se prevedere una disposizione analoga a quella prevista nell'ordinamento italiano. Infatti, all'art. 49, comma 2°, c.tur., è prevista la possibilità di presentare un reclamo tramite raccomandata o altri mezzi che ne provino il ricevimento entro 10 giorni dal ritorno nel luogo di partenza. Ciò in realtà appare contro quanto disposto all'art. 4 della direttiva, secondo cui gli Stati in sede di recepimento non possono mantenere o introdurre disposizioni diverse da quelle in essa previste, comprese quelle che garantirebbero al turista un livello maggiore di protezione. Contrario sembra essere anche l'art. 13, che fa riferimento a una contestazione senza ritardo per favorire un immediato rimedio in natura da parte dell'organizzatore.

Infine, l'art. 15 della nuova direttiva prevede anche la possibilità di inoltrare la contestazione (senza alcun obbligo di forma) anche al venditore, che dovrà informare a sua volta il tour operator; si ricalca così l'art. 5, par. 4 della direttiva 90/314/CEE, in cui tra i possibili destinatari della comunicazione è previsto anche il fornitore del servizio. Nulla è comunque previsto nel caso in cui sia proprio il venditore a tardare o a non inoltrare la comunicazione all'organizzatore, provocando così pregiudizi a quest'ultimo. Esclusa quindi la possibilità che dei pregiudizi evitabili in questo caso se ne faccia carico il viaggiatore, sarà allora l'organizzatore che agirà nei confronti del venditore per

---

italiano”, in Aa. Vv., *La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio*, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017, p. 97 e ss.

<sup>91</sup> L'art. 1227, c.c., tratta del concorso nel fatto colposo del creditore: prevede che, nel caso in cui il creditore abbia concorso a cagionare il danno, il risarcimento debba essere diminuito in corrispondenza della gravità della colpa e delle conseguenze che ne sono poi derivate.

recuperare l'ammontare dei pregiudizi che non avrebbe dovuto sostenere in caso di una sua comunicazione tempestiva.

### **5.2.5 Rimedi contrattuali per i difetti di conformità: il risarcimento**

L'ultima questione ostica che il legislatore italiano si troverà ad affrontare riguarda il risarcimento dovuto in caso di difetti di conformità delle prestazioni dedotte dal contratto. Come già spiegato nei capitoli precedenti, il viaggiatore ha il diritto di richiedere il risarcimento all'organizzatore se lamenta la mancata o inesatta esecuzione di una prestazione, a prescindere che essa debba essere eseguita da terzi o dallo stesso organizzatore. Si tratta quindi, come già detto, di una responsabilità oggettiva, diversamente da quanto sembrava stabilito dalla direttiva del 90/314/CEE. In merito, il legislatore italiano nel Codice del turismo (art. 43, c.tur., in cui è stato riprodotto l'art. 96, c.cons.) ha eliminato la formula secondo cui gli operatori turistici sono obbligati al risarcimento, *a meno che non provino che l'inadempimento non sia loro imputabile*. Tale previsione divergeva infatti da quanto stabilito nell'art. 46, c.tur. (previgente art. 96, c.cons.), concernente le cause di esonero della responsabilità. A seguito della modifica, la difficoltà interpretativa è stata superata, per cui la presentazione di una prova in questo senso libera l'operatore turistico dall'obbligo di risarcimento.

Nell'art. 13, dir. 2015/2302/UE, il legislatore europeo ha elencato diversi rimedi di cui un viaggiatore insoddisfatto può servirsi. L'ostilità nell'interpretazione della norma risiede, secondo gli autori del volume<sup>92</sup>, in:

- una formulazione letterale non chiara;
- una non chiara descrizione degli strumenti a disposizione del viaggiatore;
- infine, un possibile errore di traduzione, che rende sicuramente il lavoro di interpretazione ancora più complesso.

Analizzando gli artt. 13 e 14, dir. 2015/2302/UE, si può ricavare che il legislatore europeo abbia deciso di distinguere il caso in cui al difetto possa porsi rimedio o meno, e abbia poi deciso di distinguere i casi in cui il difetto riguardasse una parte *sostanziale* del pacchetto turistico, distinguendone quindi le conseguenze. Nel Codice del turismo, tale

---

<sup>92</sup> Cit. A. Finessi, "Prestazione di servizi <<non conformi>> al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302/UE: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano", in *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio. La direttiva 2015/2302/UE e le prospettive della sua attuazione nell'ordinamento italiano*, a cura di Finessi A., ed. Jovene, 2017.

distinzione era già rappresentata: all'art. 41, comma 4°, è disposto che “quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative”, oppure “rimborsa il turista” della differenza tra le prestazioni promesse e quelle effettuate, oppure risarcisce il danno. Nel dettaglio, la nuova direttiva impone all'organizzatore di adempiere alla prestazione dovuta e di eseguire il servizio di cui il turista lamenta il difetto: l'introduzione di questa novità rafforza senza dubbio la posizione del viaggiatore a fronte di eventuali difetti di esecuzione delle prestazioni. Di questo, non si faceva menzione nell'abrogata disciplina 90/314/CEE né nel Codice del turismo. Tuttavia, la giurisprudenza è unanime nell'affermare che, in quanto si parla di un contratto rispondente allo schema dell'appalto di servizio, un tale diritto fosse comunque riconosciuto al viaggiatore, secondo quanto disciplinato dall'art. 1668, c.c.<sup>93</sup>. Ciò non toglie che l'esplicito riferimento a tale rimedi per il viaggiatore renda i legislatori nazionali obbligati ad inserirlo espressamente tra le possibili soluzioni impugnabili dal viaggiatore, in modo da escludere ogni dubbio.

È interessante notare, inoltre, come l'adempimento di una prestazione che presenta un difetto dipenda sia dal fatto che i costi non siano sproporzionati, sia che la soluzione sia effettivamente possibile: tale formula la si ritrova in materia di vendita di beni di consumo (art. 3, dir. 99/44/CE<sup>94</sup>).

È chiaro dunque che l'impossibilità di adempiere ai propri obblighi debba essere intesa in modo *oggettivo* e occorre far riferimento al principio del comportamento del professionista medio, che operi in una situazione analoga a quella del tour operator.

L'esatto adempimento non può quindi essere preteso, in primis, nel caso in cui implichi costi eccessivi per il professionista: la sproporzione deve essere misurata in base sia all'entità del difetto di conformità (che non deve essere di scarsa importanza) sia in base al valore dei servizi turistici (cioè il viaggiatore non può pretendere il rimedio se i costi

---

<sup>93</sup> L'art. 1668, c.c., titolato “Contenuto della garanzia per difetto d'opera”, afferma che il committente (in questo caso il viaggiatore) può richiedere che le difformità dei servizi siano eliminate a spese dell'appaltatore (in questo caso il tour operator), oppure può richiedere una diminuzione del prezzo, oppure può richiedere il risarcimento.

<sup>94</sup> La direttiva 1999/44/CE del 25 Maggio 1999 regolamentava alcuni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo. È stata emanata dal Parlamento europeo e dal Consiglio. L'art. 3, cui ho fatto riferimento, tratta i diritti del consumatore: nello specifico, enuncia che il venditore risponde a qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene; inoltre, chiarisce che il consumatore ha diritto al ripristino della merce senza spese, o ad una riduzione del prezzo, o alla risoluzione del contratto relativo a tale bene. Sono poi elencati i rimedi a cui il consumatore può far ricorso, rimedi che ricalcano quanto già detto per i difetti di conformità lamentati da un viaggiatore.

di questo sono superiori al valore del servizio turistico in difetto). Si sostiene che i disservizi sono considerati lievi se non vanificano le aspettative di riposo e di vacanza del turista, in quanto si pretende ragionevolmente un certo spirito di adattamento del turista a seconda della tipologia del viaggio scelto. Il legislatore europeo ha così voluto limitare i casi in cui i rimedi contrattuali venissero richiesti seppur il danno fosse di lieve entità: questa era una forte criticità per gli interpreti del Codice del turismo per il rischio di nutrire liti non gravi (i cosiddetti “contenziosi di carattere bagatellare”), estranei al concetto stesso di “danno da vacanza rovinata”, per cui non soggetti nemmeno alla responsabilità civile. Inoltre, una differente interpretazione darebbe modo di pensare che gli operatori turistici possano subire contestazioni anche nei casi di difetti di conformità lievi che non minano gli scopi di vacanza e relax del viaggiatore.

Riassumendo, due sono i casi possibili: il difetto è sanabile oppure il difetto è irrimediabile.

In quest’ultimo caso, il viaggiatore non può chiaramente pretendere l’adempimento: si fa allora riferimento ai casi esposti all’art. 14, dir. 2015/2302/UE, che legittimano il viaggiatore a richiedere il risarcimento del danno e/o una riduzione del prezzo del pacchetto.

Nel caso in cui invece il danno sia rimediabile (quindi non accade nessuna delle due ipotesi di cui all’art. 13, par. 3, della nuova direttiva), il viaggiatore può esigere che il tour operator ponga rimedio al difetto. Ciò deve avvenire entro un termine deciso dal viaggiatore stesso, da prescrivere con l’invio della comunicazione che invierà al venditore o all’organizzatore stesso. La mancata comunicazione di un termine specifico può comportare una diminuzione dell’ammontare del risarcimento, fermo restando l’obbligo dell’organizzatore di agire nel più breve tempo possibile (seppur il legislatore europeo non si sia espresso su questo punto, ciò a cui auspichiamo è che il legislatore italiano invece lo disciplini con un chiaro riferimento normativo).

Per quanto riguarda la previsione di un termine da comunicare all’organizzatore, essa è esclusa nel caso in cui l’organizzatore si sia preventivamente rifiutato di porre rimedio, nonché nel caso in cui sia necessario un suo intervento immediato<sup>95</sup>. Dunque, nei casi in cui l’organizzatore non agisca in tempo utile o rifiuti di adempiere la

---

<sup>95</sup> Un esempio chiaro è dato dal 34° *considerando*: il viaggiatore deve prendere un taxi in conseguenza ad un ritardo dell’autobus fornito dall’organizzatore, che non gli permette di giungere in tempo all’aeroporto.

prestazione, potrà provvedervi il viaggiatore, pretendendo poi il rimborso delle spese sostenute.

In merito alla disciplina relativa alle conseguenze del mancato o inesatto adempimento, sono esposte due situazioni: l'ipotesi in cui il difetto riguardi una parte *sostanziale* dei servizi; l'ipotesi in cui il difetto *incida in misura significativa* sull'esecuzione di un pacchetto. Una formula più familiare nel nostro ordinamento è, rispettivamente, *grave inadempimento* e *inadempimento di non scarsa importanza*. La valutazione di questi si basa sia su criteri soggettivi (ovvero l'importanza che quel determinato servizio assume per il viaggiatore) sia su criteri oggettivi (ovvero i costi e l'impegno organizzativo del servizio). Si conferma in questo modo l'attualità delle riflessioni già individuate nell'art. 41, comma 4°, c.tur., per quanto concerne le modifiche del pacchetto turistico.

Nell'ipotesi di un inadempimento grave, allora, il legislatore europeo prevede differenti strumenti di tutela per il viaggiatore a seconda dei casi in cui possa o meno porsi rimedio al difetto.

L'art. 13, par.5, della direttiva del 2015 così prevede:

Qualora una parte sostanziale dei servizi turistici non possa essere fornita [...], l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo [...] soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile, equivalente o superiore rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare [...]

Qualora le soluzioni alternative proposte comportino un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

La disposizione quindi prevede che l'organizzatore offra adeguate soluzioni alternative di qualità *equivalente* o *superiore*, e, se di qualità invece *inferiore*, debba predisporre un'adeguata riduzione del prezzo. Secondo quanto disposto, vediamo esserci una gerarchizzazione delle soluzioni, che esclude lo *ius variandi* dell'organizzatore: in primis, il tour operator deve offrire un'alternativa superiore o equivalente; se ciò non fosse possibile (legando tale impossibilità a dei costi sproporzionati), allora potrà proporre soluzione di qualità inferiore, abbassando il prezzo. Si tratta sempre, come vediamo, di bilanciare l'interesse del viaggiatore all'esecuzione del pacchetto con l'interesse



dell'organizzatore di non essere sottoposto a spese irragionevoli. Di questa gerarchizzazione non vi è però alcuna traccia nell'attuale Codice del turismo.

Un'altra innovazione introdotta con la direttiva in esame è la possibilità per il viaggiatore di rifiutare le soluzioni alternative propostegli. Due sono le ipotesi in cui ciò è possibile, e sono elencate al medesimo art. 13, comma 5°, al terzo capoverso:

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

In questo modo, si supera il più generico “validi motivi” previsto dalla direttiva 90/314/CEE, recepito in modo analogo nell'art. 41, comma 5°, c.tur.

Quindi, nel caso in cui non vi fossero soluzioni alternative o il viaggiatore le abbia respinte legittimamente, allora egli potrà chiedere una riduzione di prezzo o un risarcimento, come previsto dall'art. 14, par. 6, comma 2°, *senza* risoluzione del contratto. Tuttavia, tale esclusione non trova una giustificazione normativa, poiché in questo modo il viaggiatore si troverebbe vincolato ad un contratto di cui la controparte ha mancato di rispettare gli obblighi. Sembra esserci quindi un errore di traduzione, non essendo stato tradotto l'avverbio *ègalment aussi* della versione francese (o *auch ohne* nella versione tedesca): infatti, nelle altre versioni, prevedono la possibilità *anche* della risoluzione del contratto. Il legislatore italiano, quindi, in sede di attuazione, dovrà tener conto della risoluzione del contratto come rimedio estremo per il viaggiatore, di cui possa avvalersi nel caso in cui le soluzioni alternative siano impossibili o inadeguate.

Diversamente, invece, nel caso in cui si possa porre rimedio al difetto non lieve e l'organizzatore non si adoperi per porre rimedio in tempi ragionevoli o comunque entro il termine imposto dal viaggiatore, si applica l'art. 13, par. 6, comma 1°: il viaggiatore può allora risolvere il contratto e chiedere una riduzione del prezzo o un risarcimento. Ciò sembra poter escludere la possibilità di proporre delle soluzioni alternative; in realtà, se una prestazione sostitutiva risponde in ogni caso all'interesse del viaggiatore di continuare la sua vacanza, ciò automaticamente pone la possibilità di offrire alternative tra i rimedi esperibili.

L'offerta di soluzioni alternative viene regolata da un meccanismo simile a quello disciplinato dall'art. 1197, c.c.<sup>96</sup>: così si esclude all'organizzatore lo *ius variandi* tra esatto adempimento e prestazione sostitutiva; contemporaneamente, si ammette la possibilità di "recuperare" il risultato, realizzando l'interesse del viaggiatore che aveva concluso il contratto. La risoluzione del contratto è posta come soluzione ultima.

In conclusione, è importante sottolineare che elemento comune in tutto ciò è la gratuità: infatti, *ex art. 13*, l'esatto adempimento, l'offerta di alternative e l'eventuale risoluzione non devono avere supplementi di prezzo, e con l'eventuale rimborso delle spese già sostenute dal viaggiatore per ovviare il difetto. In fase di recepimento, sarà quindi bene tenere a mente sia la gerarchia delle soluzioni di cui sopra, sia il fatto che esse siano tutte a titolo gratuito per il viaggiatore.

---

<sup>96</sup> L'art. 1197, c.c., titolato "Prestazioni in luogo dell'adempimento", afferma che il debitore non può liberarsi dal vincolo delle obbligazioni offrendo una prestazione diversa da quella dovuta, anche se di uguale o maggiore valore, a meno che il creditore non lo consenta.

## CONCLUSIONI

Ripercorrendo la storia del turismo appare chiara la costante necessità umana di viaggiare. Dall'antica Roma, epoca del *prototurismo* caratterizzata dall'assenza di strutture ricettive e dall'autoconsumo, alla rivoluzione industriale, in cui iniziò il cosiddetto *turismo moderno* con la nascita delle prime strutture e delle professioni legate al settore, fino al Secondo Dopoguerra, con il *turismo di massa*, che coinvolse finalmente tutti i ceti grazie allo sviluppo dei mezzi di trasporto, per arrivare ad oggi, con il *turismo globale*, in cui non vi sono più nuovi luoghi da scoprire e l'interesse è volto a ciò che si può vivere in quel luogo: l'uomo ha sempre sentito la necessità di “scappare” dalla quotidianità. Le motivazioni che lo hanno spinto a intraprendere viaggi sono le più varie: basti pensare a chi si muoveva alla ricerca della propria fede (*turismo religioso*) o per motivi culturali (i *grandtouristi*). Il viaggio e la vacanza hanno quindi acquisito sempre maggior rilevanza, coinvolgendo all'inizio solo l'*élite*, poi anche i ceti meno abbienti. A questa evoluzione storica corrisponde una conseguente evoluzione normativa, anche a fronte del peso economico che il settore ha raggiunto; inoltre, i legislatori hanno riconosciuto il turista come un “consumatore speciale”, che acquista un prodotto senza verificarne le caratteristiche in anticipo, che può essere facilmente indotto all'errore, e per questo suscettibile di una maggiore tutela.

Il primo riferimento al turismo da parte del legislatore comunitario risale al 1992, con il Trattato di Maastricht, che non prevedeva però vere e proprie azioni, ma esponeva solamente alcune misure. Con il Trattato di Lisbona, invece, si ebbe una svolta: il turismo rientra da allora nelle materie di competenza europea, per cui l'Unione ha assunto il compito di sostenere e promuovere il turismo tra gli Stati membri. Misure, programmi e obiettivi vennero poi stabiliti con maggiore chiarezza e nel 1990 venne finalmente emanata una direttiva, la direttiva 90/314/CEE, riguardante “i viaggi, le vacanze ed i circuiti <<tutto compreso>>”. È chiaro, a parer mio, come si volesse dare delle “regole” alla materia turistica, e la direttiva in questione rappresentò certo un buon inizio, nell'ottica di un avvicinamento delle legislazioni tra gli Stati membri e della tutela per la “parte debole”, ovvero il turista. Con l'arrivo di *internet*, che ha condizionato tutti gli ambiti delle nostre vite, il turismo non poteva rimanere indenne: tramite la rete, infatti, possiamo non solo comprare il pacchetto turistico, ma *crearlo* adattandolo alle nostre

esigenze. Il livello di tutela garantito dalla prima normativa si è ben presto dimostrato non più sufficiente e il legislatore europeo ha ritenuto necessario emanare una nuova direttiva – la 2015/2302/UE – concernente i pacchetti turistici e i servizi turistici collegati, con gli obiettivi di ammodernamento e maggiore armonizzazione tra le legislazioni tra gli Stati. Quest’ultima direttiva è certamente molto più completa e lascia meno autonomia ai legislatori nazionali in fase di recepimento: a testimoniare ciò, ad esempio, è sufficiente fare riferimento agli allegati presenti alla fine del testo. I legislatori, dall’altro lato, non possono emanare norme che garantiscano un livello di tutela diverso rispetto a quello stabilito dalla direttiva stessa.

In questa direttiva si riconosce finalmente la differenza tra il semplice consumatore, che acquista un bene conoscendo le sue caratteristiche principali in anticipo, e il “viaggiatore”, che acquista delle prestazioni basandosi su informazioni ricavate da internet o ricevute dal professionista (organizzatore e/o venditore). Per la prima volta, il termine “viaggiatore” entra a far parte del linguaggio tecnico-giuridico, contribuendo a rendere più evidente l’importanza dello specifico settore merceologico e distinguere la materia da quella del diritto comune dei consumatori.

Come visto, non pochi sono i problemi che il legislatore italiano dovrà affrontare in fase di recepimento. Modifiche andranno infatti apportate alle norme che regolano il difetto di conformità, la responsabilità dei professionisti in caso di inadempimento, l’inesatta esecuzione dei servizi da parte di terzi fornitori, la comunicazione del difetto da parte del viaggiatore ed infine i rimedi contrattuali. A parere di chi scrive, è comunque emersa una certa capacità del legislatore italiano, padre del Codice del turismo, di anticipare una maggiore tutela per il turista rispetto a quella garantita dalla direttiva abrogata 90/314/CEE. Ad esempio, nella fase dell’informazione contrattuale, dove era già prevista la comunicazione di informazioni dettagliate e che non traggano il viaggiatore in inganno da parte del professionista, al fine di permettergli una scelta consapevole.

In conclusione, si ritiene che in un’epoca caratterizzata dalla vita frenetica e dedicata al lavoro, il viaggiatore debba essere il più possibile protetto e tutelato, in quanto il viaggio serve a soddisfare esigenze psico-fisiche oggi considerate di fondamentale importanza per l’individuo. La direttiva che ho ivi esaminato garantisce un livello di tutela elevato, ad oggi adeguato, ma è fondamentale che la giurisprudenza segua gli sviluppi del settore, aggiornando in modo continuo e costante la disciplina.





## Bibliografia

Aa. Vv., “*La Nuova Disciplina Europea dei contratti di Viaggio. La direttiva 2015/2302/UE e le prospettive della sua attuazione nell’ordinamento italiano*”, a cura di A. Finessi, ed. Jovene, 2017.

E. Ruggiero, “*Il contratto telematico*”, ed. Simone, 2003.

F. Molfese, “*Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*”, 2<sup>a</sup> edizione, nella collana *I grandi orientamenti della giurisprudenza civile e commerciale*, a cura di F. Galgano, ed CEDAM, 2006.

J. Burkart, R. Medlik, “*Tourism: Past, Present and Future*”, London, Heinemann, 1974.

P. Battilani, “*Vacanze di pochi vacanze di tutti. L’evoluzione del turismo europeo*”, ed. Il Mulino, ed. aggiornata, 2017.

P. Hembry, “*The English Spa, 1560 – 1815. A Social History*”, London, Athlone Press, 1990.

R. Garibaldi, “*Economia e gestione delle imprese turistiche*”, Milano, ed. Hoepli, 2015.

R. Santagata, “*Diritto del Turismo*”, 3<sup>a</sup> edizione, nella collana *Il sistema giuridico italiano*, ed. UTET, 2015.

Per l’analisi degli articoli, sono stati consultati i seguenti testi:

- Direttiva 90/314/CEE;
- Direttiva 93/13/CEE;
- Direttiva 99/44/CE;
- Direttiva 2011/83/UE;
- Direttiva 2015/2302/UE.

## Sitografia

A. Tajani, *“Europa: prima destinazione turistica mondiale”* by Antonio Tajani, in *Le pagine di risposte turismo*, 2013 -

[http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineRT/uno2013\\_lePagineRT\\_A.Tajani.pdf](http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineRT/uno2013_lePagineRT_A.Tajani.pdf)

Cassazione, 29 Febbraio 2008, n. 5531, :

<http://www.altalex.com/documents/massimario/2008/05/05/pacchetti-turistici-ritardo-nella-partenza-responsabilita-del-venditore-sussistenza>

Cassazione. 13 Novembre 2009, n. 24044:

<http://www.altalex.com/documents/massimario/2008/05/05/pacchetti-turistici-ritardo-nella-partenza-responsabilita-del-venditore-sussistenza>

COM (2007) 621: *“Agenda per un turismo europeo sostenibile e competitivo”* -

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM:110132>

COM (2010) 352: *“L’Europa prima destinazione turistica mondiale – un nuovo quadro politico per il turismo europeo”* –

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex%3A52010DC0352>

COM (2012) 649: *“Attuazione e miglioramento della politica comune in materia di visti per stimolare la crescita dell’UE”* –

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0649:FIN:EN:PDF>

Corte Cost., 5 aprile 2012, n. 80 –

<https://www.cortecostituzionale.it/actionSchedaPronuncia.do?anno=2012&numero=80>

Corte giust., 22 dicembre 2008, causa C-549/07 -

<http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=it&num=C-549/07>

Corte giust., 12 marzo 2002, causa C-168/00 –

[http://eurlex.europa.eu/legalcontent/it/TXT/PDF/?uri=uriserv%3AOJ.C\\_.2002.118.01.0011.01.ITA](http://eurlex.europa.eu/legalcontent/it/TXT/PDF/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2002.118.01.0011.01.ITA)

Decreto Legislativo n° 111, 17 Marzo 1995:

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1995/04/14/095G0146/sg>

Direttiva 90/314/CEE, *Direttiva del Consiglio del 13 Giugno 1990 concernenti i viaggi, le vacanze ed i circuiti <<tutto compreso>>*:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex%3A31990L0314>

Direttiva 93/13/CEE, *Direttiva 93/13/CEE del Consiglio del 5 Aprile 1993 concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori* –

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>

Direttiva 99/44/CE, *Direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 Maggio 1999, su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo*:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>



Direttiva 2015/2302/UE, *Direttiva 2015/2302/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 Novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati*:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

V. Di Comite, “*La nuova normativa UE sui pacchetti turistici*”, pdf reperibile al sito:

<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienze-politiche/docenti/prof.ssa-valeria-di-comite-1/di-comite-a.a.-2015-2016->

[1/5DiComitepacchettituristicisudineuropa2016marzo.pdf](http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienze-politiche/docenti/prof.ssa-valeria-di-comite-1/di-comite-a.a.-2015-2016-1/5DiComitepacchettituristicisudineuropa2016marzo.pdf)

<http://www.europarl.europa.eu/portal/it>

<http://www.hotelnewsnow.com/Articles/4824/Tourism-on-agenda-of-European-Unions-Lisbon-Treaty>

[http://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DOSSIER/1025018/index.html?stampa=si&p=art=dossier\\_dossier1-sezione\\_sezione10](http://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DOSSIER/1025018/index.html?stampa=si&p=art=dossier_dossier1-sezione_sezione10)

<http://www.studiolegalesulis.it/articoli>

Per le definizioni:

<http://www.altalex.com/>

<https://www.brocardi.it/>

<http://www.treccani.it/>



## **RINGRAZIAMENTI**

*Desidero ringraziare, in primis, tutti i professori che mi hanno accompagnato in questo percorso di studi. In particolare, desidero ringraziare l'Università Ca' Foscari di Venezia, che con questo corso di studi mi ha permesso di raggiungere i miei obiettivi, e la Professoressa Claudia Irti, relatrice di questa tesi, per il suo aiuto e la sua disponibilità.*

*Ringrazio la mia mamma e il mio papà, che mi hanno permesso di inseguire i miei sogni, supportandomi sempre, sia moralmente che economicamente, senza i quali oggi non sarei qui.*

*Ringrazio mia sorella Sabina e mio fratello Samuele, che mi hanno sostenuto e supportato a modo loro, dimostrandomi il loro affetto, sempre.*

*Ringrazio la mia nonna Anna, che ha sempre creduto in me, incondizionatamente.*

*Ringrazio tutti i miei zii, le mie zie ed i miei cugini, che mi hanno sempre fatto sentire parte di una famiglia, il cui amore è fondamentale per me.*

*Ringrazio chi non c'è più fisicamente, a cui però rivolgo ogni giorno un pensiero: i miei nonni Amedeo, Bertilla e Valentino, che hanno costruito la famiglia di cui oggi faccio parte e senza la quale mi sentirei vuota.*

*Ringrazio tutti i miei amici, che mi hanno sostenuto, sopportato e incoraggiato: la loro presenza in qualsiasi momento della mia vita – sia di gioia che di difficoltà – è stata fondamentale per me. Senza di loro, oggi non sarei qui.*

*Ringrazio le mie compagne di squadra, vecchie e nuove, che hanno partecipato con me alle vittorie e alle sconfitte, insegnandomi cosa significhi far parte di una squadra.*

*Infine, ringrazio i colleghi, vecchi e nuovi, che mi hanno insegnato cosa voglia dire lavorare insieme per raggiungere uno scopo, che hanno sopportato i miei momenti di crisi e che hanno sempre alleggerito il lavoro, creando momenti di divertimento e leggerezza.*

*A tutti voi, grazie.*

