



# CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica  
<https://rivista.camminodiritto.it>



## **PACCHETTI TURISTICI: CAMBIANO I DIRITTI DEL VIAGGIATORE E LA RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE**

---

*Commento alle recenti novità introdotte dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 in tema di turismo organizzato: nuovi diritti dei viaggiatori e maggiori responsabilità del tour operator nell'esecuzione del contratto di vendita di pacchetti turistici.*

---

di **Nunziatina Licari**  
IUS/15 - DIRITTO PROCESSUALE CIVILE  
Estratto dal n. 8/2018 - ISSN 2532-9871

Direttore responsabile  
**Raffaele Giaquinto**

Publicato, Mercoledì 22 Agosto 2018

**Sommario:** 1. I contratti del turismo organizzato. La vendita di pacchetti turistici; 2.1 Le novità e la ratio legis del Decreto legislativo n. 62/2018; 2.2 Le modifiche apportate dal d.lgs. n. 62/2018 al Codice del Turismo; 3.1 La responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto e per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto; 3.2 Nuovi strumenti a tutela del viaggiatore: artt. 44 e 45 cod. tur. 4. Il risarcimento dei danni conseguenti ai difetti di conformità della prestazione da parte dell'organizzatore; 5.1 Il risarcimento del danno da vacanza rovinata; 5.2 La "non scarsa importanza" dell'inadempimento ai fini del risarcimento del danno da vacanza rovinata; 6. Considerazioni conclusive.

## 1. I contratti del turismo organizzato. La vendita di pacchetti turistici

L'evoluzione in campo socioeconomico ha esaltato l'importanza, nonché la diffusione nella prassi commerciale, delle figure contrattuali che ruotano attorno alla dimensione del viaggio. Il panorama contrattuale in tal ambito è eterogeneo, riconducibile sia a schemi legami semplici, sia a figure negoziali più articolate ed eterogenee, legalmente o socialmente tipiche, ricomprendibili nella categoria dei contratti del cd. **turismo organizzato**, in cui centrale è la finalità turistico – ricreativa a cui sono dirette le singole prestazioni<sup>[1]</sup>.

Tra le operazioni negoziali aventi ad oggetto il viaggio, di notevole rilevanza sono i **contratti di organizzazione di viaggio** e i **contratti di intermediazione di viaggio**, che divergono tra loro non tanto per l'oggetto, quanto per la differente veste giuridica in cui gli operatori agiscono. Se per contratti di organizzazione di viaggio si intendono le pattuizioni mediante le quali l'organizzatore di viaggio assume l'obbligo di eseguire prestazioni di trasporto, alloggio, vitto, e tutto ciò che è necessario per il viaggio stesso, tale da poter essere ricondotti nella più ampia categoria degli appalti di servizi, con i contratti di intermediazione di viaggio le parti si accordano affinché l'agenzia di viaggi procuri al cliente un contratto di organizzazione di viaggio, generando un rapporto assimilabile a quello del mandato senza rappresentanza. Entrambe le fattispecie contrattuali sono sottoposte alla disciplina della Convenzione di Bruxelles sui viaggi internazionali del 1970, ratificata dall'Italia con la legge 1084/1977.

Nondimeno, negli ultimi anni, la rapida evoluzione del turismo organizzato ha avuto come esito la nascita di una particolare forma di turismo, cioè quella della vacanza all inclusive, programmata in ogni dettaglio mediante la stipula di un contratto di vendita di pacchetto turistico. In concreto, la **vendita dei pacchetti turistici**, figura tipizzata e disciplinata agli artt. 32 ss. del Codice del Turismo (di seguito, cod. tur.), è connotata dalla presenza di un quid pluris rispetto ai contratti tradizionali di viaggio, quali quelli di organizzazione ed intermediazione di viaggi. Difatti, mediante la tipologia negoziale in esame, l'operatore

turistico si obbliga ad eseguire un insieme complesso di obbligazioni, offrendo al consumatore viaggi tutto compreso mediante la combinazione di servizi, al fine di soddisfare un unitario scopo turistico del viaggiatore, divergendo così dai contratti che forniscono singoli servizi turistici disaggregati<sup>[2]</sup>. Degna di nota, in tal contesto, è stata la pronuncia della Corte di Cassazione Civile, sez. III, sentenza 24.07.2007 n. 16315, che ha ribadito la più ampia sfera di operatività della nozione di tour package, rispetto alle tipologie contrattuali sopra citate<sup>[3]</sup>.

Il contratto de quo ha trovato disciplina, dapprima, nel D.L.vo 111/1995, emanato in attuazione della direttiva n. 90/314/CEE<sup>[4]</sup>, poi confluito nel Codice del Consumo (artt. 82 – 100) e da ultimo, nel d.lgs 79/2011, cd. Codice del Turismo. L'operazione negoziale, secondo il dettato normativo del Codice del Turismo, ha ad oggetto il viaggio, la vacanza o un circuito tutto compreso che contenga la combinazione di almeno due elementi tra il trasporto, l'alloggio, altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (quali visite guidate o spettacoli). Nonostante sia composto da elementi eterogenei, il pacchetto turistico è da considerarsi come un prodotto unitario, poiché ciò che viene venduto o offerto in vendita è un viaggio i cui singoli elementi sono concepiti nel loro insieme. Nella prassi, i soggetti che prendono parte all'operazione negoziale sono l'organizzatore (tour operator), l'intermediario (agenzia viaggi) ed il viaggiatore. L'organizzatore di viaggio, nella forma di impresa, è colui che eroga le prestazioni (trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori), obbligandosi in nome proprio e dietro corrispettivo forfettario a fornire un viaggio all inclusive, servendosi anche di intermediari e ausiliari. Gli obblighi principali del tour operator sono quelli di procurare il viaggio tutto compreso, rilasciare al viaggiatore una copia del contratto, informarlo sugli aspetti del viaggio organizzato, apprestare soluzioni alternative e soccorrerlo in caso di difficoltà per consentirne la prosecuzione del viaggio. L'intermediario, invece, è quel soggetto che anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare a terzi un pacchetto turistico o singoli servizi dietro un corrispettivo forfettario. Infine, il turista (o meglio viaggiatore) è colui che acquista o cede il pacchetto turistico a qualunque persona, anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio per contro della quale il contraente principale si impegna ad acquistare, senza remunerazione, un pacchetto turistico.

### 2.1. Le novità e la ratio legis del Decreto legislativo n. 62/2018

Recentemente, a seguito delle spinte comunitarie, è stato varato il **Decreto legislativo, 21 maggio 2018, n. 62**, pubblicato nella G.U, 6 giugno 2018, n. 219, in tema di turismo organizzato, in attuazione della direttiva europea del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 2015/2302, che modifica sia il regolamento CE n. 2006/2004 che la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, oltre ad abrogare la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, rivelatasi negli anni uno strumento insufficiente a governare le

dinamiche del settore. Dal punto di vista del diritto interno, **il Decreto legislativo 62/2018 ha apportato innumerevoli modifiche al Capo I, del Titolo VI del D.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, cd. Codice del Turismo, in materia di contratti del turismo organizzato.** La nuova normativa si applica ai contratti conclusi a partire dal 1° Luglio 2018.

La **ratio legis** che ha ispirato il riordino dell'assetto del turismo organizzato abbraccia l'esigenza di implementare la salvaguardia dei diritti dei viaggiatori e, specularmente, ampliare la responsabilità degli operatori del settore, con l'obiettivo di realizzare un mercato turistico più equo e trasparente, così come è stato sostenuto dall'allora Ministro dei Beni e delle Attività Culturali, Dario Franceschini. Il punto di partenza del cammino del legislatore comunitario, in tema di tutela del viaggiatore, è dato dalla consapevolezza che il progresso tecnologico ed il mutamento di atteggiamento dei consociati nei confronti di concetti quali viaggio e tempo libero, ha reso il turismo un fenomeno di massa<sup>[5]</sup>. Fenomeno che ha avuto delle inevitabili ripercussioni nella sfera della contrattazione, che ha finito per standardizzarsi. Sicché, la vendita di pacchetti di turistici, ad oggi, rientra a pieno titolo nel fenomeno della contrattazione standardizzata ex art. 1341 e ss. c.c., in cui le condizioni generali di contratto sono prefissate da un soggetto che opera nella forma di impresa e oltretutto detiene, nella maggioranza dei casi, una forza contrattuale superiore, derivante dalle maggiori informazioni a suo capo rispetto a quelle in possesso dall'altra parte. Per tali ragioni, la maggior tutela apprestata al viaggiatore deriva dal fatto che, quest'ultimo, si trova a dover accettare in blocco le condizioni contrattuali senza poterle negoziare, poiché predisposte unilateralmente dall'organizzatore. Il viaggiatore, così, non ha la forza per incidere sull'equilibrio del rapporto, e spesso non possiede neanche le cognizioni per comprendere a pieno le condizioni a cui si sta vincolando.<sup>[6]</sup>

## 2.2. Le modifiche apportate dal d.lgs n. 62/2018 al Codice del Turismo

La novella legislativa è, pertanto, intervenuta a riequilibrare le posizioni di forza nel rapporto che viene istaurandosi a seguito della stipula di **contratti di vendita di pacchetti turistici**. Ebbene, il legislatore ha colto l'occasione, oltre che per introdurre e fornire una definizione di servizi turistici collegati ex art. 33 comma 1 lettera f. cod. tur<sup>[7]</sup>, anche per individuare in maniera più puntuale l'ambito di applicazione della normativa, mediante l'indicazione di criteri negativi e positivi agli artt. 32 e ss. cod. tur. È stato, inoltre, innovato il volto della vendita di pacchetti turistici, esaltando il cuore dell'operazione negoziale, ovvero la **combinazione dei servizi**, che deve avvenire o ad opera di un unico professionista, oppure, per mezzo di più fornitori con contratti separati, purché siano acquistati in un unico punto vendita o combinati entro 24 ore dalla conclusione del primo contratto, anche con processi collegati di prenotazioni online. Non sono, invece, da considerarsi pacchetti turistici quelle combinazioni, in cui i servizi turistici diversi dal trasporto, alloggio e noleggio veicoli siano di scarsa rilevanza, non rappresentando almeno il 25% del valore della combinazione. Bisogna precisare che la normativa non si

rivolge solamente ai contratti conclusi nel territorio dello Stato, bensì ex art. 33, comma 1, lettera c), anche ai contratti online, ai pacchetti su misura (cd. tailor made packages) ed ai pacchetti dinamici (cd. dynamic packages).<sup>[8]</sup>

La novella legislativa ha, altresì, apportato delle modifiche al profilo soggettivo delle parti del rapporto, non riferendosi più alla figura generica del consumatore, piuttosto al viaggiatore, quale figura peculiare di consumatore. Allo stesso tempo, viene definito professionista qualsiasi persona fisica o giuridica che, a prescindere della circostanza di essere un soggetto pubblico o privato, agisce nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, in veste di organizzatore, venditore o professionista che fornisca, direttamente o per mezzo di ausiliari, servizi turistici o che agevola servizi turisti collegati.

Uno dei punti chiave del decreto, alla Sezione II, del Capo I, Titolo VI, è garantire al viaggiatore il diritto ad essere informato in maniera chiara e specifica su tutti gli elementi contrattuali del pacchetto turistico (destinazione, durata, itinerario, caratteristiche del pacchetto turistico, sistemazione alberghiera, prezzo, informazioni circa gli obblighi generali sanitari e in materia di documenti di espatrio e visto di ingresso). A tal fine, all'art. 34 cod. tur. è affermato il diritto del turista di ottenere, in sede precontrattuale, un modulo informativo standardizzato, oltre a specifiche informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti. Le informazioni precontrattuali hanno carattere vincolante, quale parte integrante ed immodificabile del pacchetto turistico. La violazione di obblighi informativi da parte degli operatori del settore comporta una risposta sanzionatoria e risarcitoria a tutela del viaggiatore.

Inoltre, il legislatore all'art 36 cod. tur. ha tipizzato il contenuto del contratto del pacchetto turistico, nonché la documentazione da fornire prima dell'esecuzione del rapporto. Il nuovo decreto, per le stesse ragioni, ha previsto in capo al tour operator e all'agenzia di viaggi l'obbligo di offrire una assicurazione per la responsabilità civile, nonché ulteriori garanzie a favore del viaggiatore nei casi di insolvenza, fallimenti o altre procedure concorsuali pendenti a suo carico.

Senonché, il cuore della novella legislativa attiene proprio alla fase dell'esecuzione del pacchetto turistico, la cui disciplina è oggi contenuta alla **Sezione IV, del Capo I, Titolo VI, dagli artt. 42 e ss. cod. tur.**, in cui viene offerta un'adeguata protezione al viaggiatore in presenza eventi patologici afflittivi del rapporto, mediante il riconoscimento a suo capo di una variegata gamma di diritti da azionare, che variano dal diritto di intervento ed assistenza da parte dell'organizzatore, diritto a rimediare personalmente alle eventuali difformità di prestazioni imputabili all'organizzatore, diritto alla riduzione del prezzo, alla risoluzione del contratto e al risarcimento danni.

### 3.1. La responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto e per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto

Il legislatore, mediante la novella legislativa, ha delimitato la responsabilità dell'organizzatore e del venditore, rispettivamente agli artt. 42 e ss. e 50 e ss. cod. tur. Tale precisazione è stata imposta dalla necessità di fugare i dubbi che erano emersi sulla ripartizione di responsabilità tra i due operatori professionali. Invero, l'ormai abrogato art. 43 cod. tur. utilizzava una formula elastica ("secondo le rispettive responsabilità") che attribuiva al giudice il compito di individuare di chi fosse la responsabilità nel caso concreto. Ad oggi, dalle disposizioni della novella legislativa emerge che l'organizzatore è il solo responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico in caso di mancato o inesatto adempimento della prestazione, mentre al venditore è imputabile la sola responsabilità dell'esecuzione del mandato conferitogli con il contratto di intermediazione di viaggio, ad esempio nei casi di errori di prenotazione imputabili all'agenzia di viaggi ex art 51 del Decreto de quo. La nuova disciplina, tuttavia, prevede che il venditore sia da considerare come organizzatore, con le conseguenti responsabilità, ogniqualvolta ometta di fornire al viaggiatore tutte le informazioni relative all'organizzatore.

Con l'introduzione dell'**art 42 cod. tur.**, infatti, il legislatore ha ampliato la sfera di responsabilità dell'organizzatore, estendendola ad ogni aspetto dell'esecuzione del pacchetto turistico, salvo per quanto diversamente previsto. La responsabilità del tour operator sussiste ai sensi dell'art 1228 c.c., conformemente al previgente regime, sia nei casi in cui i servizi turistici siano prestati direttamente dal tour operator, sia nel caso in cui siano erogati dagli ausiliari o preposti (nel caso in cui agiscano nell'esercizio delle loro funzioni), dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici. Tale previsione è giustificata dal fatto che l'organizzatore di viaggio assume delle obbligazioni di risultato mediante la stipula di questo tipo di contratto. In presenza di tali presupposti, il tour operator sarà, dunque, tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo la facoltà di rivalersi nei confronti di coloro i quali hanno prestato il servizio (in questo senso, Cass. Civile, sez. III, sentenza del 13.11.2009, n. 24044; Cass. Civile, sez. III, sentenza del 10 settembre 2010 n. 19283)<sup>[9]</sup>. Sennonché, il viaggiatore, in ossequio al più generale canone di buona fede, sia in fase precontrattuale che durante l'esecuzione del contratto, è tenuto ad informare l'organizzatore, tempestivamente e in ragione delle circostanze del caso concreto, direttamente o tramite il suo venditore, della presenza di eventuali difetti di conformità rilevanti.

Dal nuovo assetto emerge che il compito dell'organizzatore è quella di fornire una prestazione che soddisfi a pieno la finalità di turismo che il viaggiatore persegue. Sennonché, in presenza di difetti di conformità delle prestazioni oggetto del pacchetto

turistico, il legislatore ha delineato una serie di rimedi agli artt. 42, comma 3 e ss., cod. tur che ricalcano, seppur con gli adattamenti necessitati dalle peculiarità del contratto oggetto d'esame, quelli indicati all'art.1668 c.c. in tema di appalto. Nel caso di appalto, invero, il legislatore autorizza il committente, oltre che alla risoluzione del contratto o alla riduzione del prezzo, a richiedere, anche mediante la possibilità di agire in giudizio, che l'appaltatore elimini i vizi o difetti di prestazione. Questa norma si giustifica ed è espressione del generale principio di conservazione del contratto.

Allo stesso modo, l'art. 42, terzo comma, cod. tur. obbliga il tour operator ad intervenire al fine di rimediare all'eventuale inesattezza nell'esecuzione di quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, eliminando il difetto di conformità della prestazione, salvo che ciò risulti impossibile per un motivo che non può essere addebitato all'organizzatore (quando il difetto è da attribuire al consumatore, o dipenda da un fatto imprevedibile ed inevitabile commesso da un terzo estraneo, o ancora derivi da caso fortuito o forza maggiore), o nel caso in cui l'intervento risulti eccessivamente oneroso, alla luce di un bilanciamento compiuto tra entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati al difetto. Nel caso in cui l'organizzatore, pur potendo, non ottemperi a tale obbligo, rimediando al difetto, troverà applicazione l'**art 43, primo comma, cod. tur.**, che riconosce il diritto del viaggiatore ad un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, salvo che l'organizzatore riesca a provare che il difetto di prestazione sia imputabile al viaggiatore. La novella legislativa prevede, altresì, un innovativo strumento nelle mani del viaggiatore che lo autorizza a correggere i difetti della prestazione ogniqualvolta manchi l'intervento dell'organizzatore in un termine ragionevole, individuato in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, salvo il diritto di richiedere successivamente il rimborso delle spese sostenute, purché ragionevoli e documentate.

L'**art 42, quinto comma, cod. tur.** prevede che il contratto potrà essere risolto di diritto, con effetto immediato e senza spese, nel caso di difetti di conformità della prestazione imputabili all'organizzatore, che siano di non scarsa importanza ex art 1455 c.c.<sup>[10]</sup> e ai quali non venga assicurato pronto rimedio entro il termine fissato dal viaggiatore. In alternativa, il viaggiatore potrà richiedere una riduzione di prezzo, salvo sempre il diritto di ottenere il risarcimento per gli eventuali danni patiti. In caso di risoluzione del contratto, se nell'oggetto del contratto figurava il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore dovrà permettere il rientro del viaggiatore mediante un trasporto alternativo ma equivalente, senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore. **All'art 42, sesto comma, cod. tur.** è previsto che «laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di

trasporto. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile».

**Ai commi 8 e 11, dell'art 42, cod. tur.** è stabilito che se una parte sostanziale del pacchetto, per valore o qualità, non può essere fornita in conformità al contratto per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, dovranno essere dal tour operator fornite soluzioni alternative o di qualità equivalenti o superiori, senza supplemento di prezzo o di qualità inferiore, ma con riduzione di prezzo. Il viaggiatore può sempre respingere le proposte alternative se non sono comparabili con quanto previsto in contratto o se la riduzione del prezzo è inadeguata. Se è impossibile offrire soluzioni alternative o il viaggiatore le respinge legittimamente, è riconosciuta una riduzione di prezzo ex art. 43 cod. tur. Ove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, quest'ultimo sostiene i costi dell'alloggio fino a tre notti per il viaggiatore.

### 3.2. Nuovi strumenti a tutela del viaggiatore: artt. 44 e 45 cod. tur.

Il legislatore ha aperto un ulteriore canale di comunicazione tra consumatore e professionista: l'**art. 44, primo comma, cod. tur.** afferma che il viaggiatore potrà servirsi del venditore quale interlocutore per indirizzare all'organizzatore, quale destinatario ultimo delle sue comunicazioni, messaggi, richieste e reclami. Se la previsione precedente, ex art. 49 cod. tur., prevedeva che l'eventuale reclamo che il turista avesse inteso sporgere all'organizzatore o all'intermediario, sarebbe dovuto avvenire entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza ed in forma scritta, la nuova previsione di cui all'art. 44 cod. tur. non prevede né termini, né formalità. Al comma secondo dell'art 44 cod. tur. è unicamente previsto che «ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore».

L'organizzatore, ai sensi dell'**art. 45, primo comma, cod. tur.** è inoltre tenuto a prestare assistenza al viaggiatore che si trovi in difficoltà, sulla base del criterio di diligenza professionale, limitatamente agli obblighi assunti in forza di disposizioni di legge o contrattuali. L'organizzatore avrà l'onere di intervenire, anche alle ipotesi di cui all'art 42,

comma 7, cod. tur. fornendo informazioni in merito a tutti i servizi di cui ha bisogno (servizi sanitari, autorità locali, assistenza consolare, comunicazioni a di stanza o servizi turistici alternativi). L'organizzatore, per l'assistenza offerta, potrà richiederne il pagamento di un costo ragionevole nei limiti delle spese effettivamente sostenute, se il problema è derivato da dolo o colpa del viaggiatore.

#### **4. Il risarcimento dei danni conseguenti ai difetti di conformità della prestazione da parte dell'organizzatore**

La **mancata o inesatta esecuzione da parte dell'organizzatore delle prestazioni oggetto del contratto**, oltre a legittimare il viaggiatore, in presenza dei presupposti di legge, ad ottenere la risoluzione del contratto o la riduzione del prezzo, gli attribuisce il diritto a conseguire il risarcimento per i danni patiti. Il risarcimento potrà essere volto a riparare, secondo le regole ordinarie, sia danni di tipo patrimoniale, sui beni o sulle persone, che danni che corrispondono ad interessi non patrimoniali del danneggiato, nella cui categoria rientra il danno da vacanza rovinata, quale specifica voce di danno esistenziale, causata dalla frustrazione, dall'ansia e dal nervosismo per l'inadempimento o per il ritardo della prestazione promessa.

La responsabilità che grava in capo all'organizzatore è di natura contrattuale ex art 1218 c.c., in conformità a quanto previsto nel dettato normativo di cui **all'art 43, secondo comma, cod. tur.** che riconosce il diritto al risarcimento del viaggiatore, senza ingiustificato ritardo, per qualsiasi danno che possa aver subito **in conseguenza di un difetto di conformità della prestazione contrattuale da lui attesa**. Secondo le normali regole in tema di onere probatorio che assistono la responsabilità contrattuale, se al viaggiatore spetterà provare il proprio diritto e l'inadempimento della prestazione a lui dovuta, all'organizzatore è offerta la possibilità di liberarsi dal giudizio di responsabilità provando che il difetto di conformità della prestazione sia imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico o che sia dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie. L'ammontare del risarcimento verrà individuato sulla base delle normali voci di lucro cessante, per la mancata o inesatta fruizione di una vacanza già pagata, che in quelli di danno emergente, nel caso in cui, ad esempio, il viaggiatore abbia dovuto sostenere spese necessarie per l'utilizzo di servizi alternativi a quelli fruiti.

Il legislatore, con lo scopo di delimitare entro confini ben precisi la responsabilità dell'organizzatore, **all'art 43, commi 4 e ss., cod. tur.** ha mantenuto le istanze dei precedenti artt. 44, terzo comma, e 45, primo e secondo comma, seppur con le opportune modifiche, delineando ipotesi legali e convenzionali di limitazione al risarcimento danni dovuto dal tour operator.

Ad oggi, l'art 43, quarto comma, cod. tur. afferma che l'eventuale risarcimento danni dovuto dal tour operator non potrà essere superiore alla misura del risarcimento o, in ogni caso, alle condizioni previste da Convenzioni Internazionali che vincolano l'Italia o l'Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. Esemplificando, è possibile richiamare la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955, la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario o ancora la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. Nella vecchia disciplina, diversamente, venivano richiamate le condizioni o le misure stabilite delle Convenzioni internazionali, non quale limitazione al risarcimento dovuto dall'organizzatore, ma quale parametro al di sotto del quale la pattuizione di un risarcimento convenzionale si sarebbe dovuta considerare nulla. In altre parole, secondo la vecchia disciplina un risarcimento inferiore alla soglia minima di risarcimento stabilita nelle Convenzioni, avrebbe travolto la validità del singolo accordo (ma non dell'intero contratto di viaggio).

Inoltre, la novella legislativa ha espunto il rinvio alle disposizioni in tema di responsabilità dell'albergatore (artt. 1783 e 1784 c.c.), quale parametro di riferimento per calibrare il risarcimento danni. L'esclusione sembra dettata dalla volontà del legislatore di valorizzare gli elementi soggettivi di dolo e colpa nei giudizi di responsabilità, allontanandosi dal richiamo a forme di responsabilità oggettiva come quella dell'albergatore. Ciò sembra confermato da due circostanze: da un lato, la novella legislativa, nel delineare i casi di esonero della responsabilità dell'organizzatore, non ha mantenuto la clausola di salvezza "fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva", indicata nel regime precedente dall'art. 46, primo comma, cod. tur, dall'altro, al successivo comma dell'art. 43 cod. tur. si negano limitazioni di responsabilità per i danni cagionati con dolo e colpa.

Il quinto comma dell'art. 43 cod. tur., invece, prevede la possibilità che nel contratto di pacchetto turistico venga inserita una clausola che limiti il risarcimento dovuto dall'organizzatore, quale potrebbe essere una clausola penale ai sensi dell'art.1382 c.c. La norma, in conformità al precedente regime, esclude che la limitazione del risarcimento possa essere pattuita per danni provocati alla persona, e coglie l'occasione per negare tale possibilità anche per i danni **cagionati con dolo e colpa**, in maggiore armonia con i principi in tema di responsabilità che governano il nostro sistema giuridico. Difatti, il nostro ordinamento concede alle parti, nell'esercizio della propria autonomia contrattuale ex art. 1322, primo comma, c.c., la facoltà di derogare alla previsione di cui all'art. 1218 c.c., limitando o modificando il regime legale della responsabilità civile, purché non si superi il limite generale imposto all'art. 1229 c.c. Invero, il legislatore italiano autorizza le parti a rafforzare il vincolo contrattuale mediante strumenti quali, ad esempio, una clausola penale, purché non vengano utilizzati per escludere o limitare preventivamente la

responsabilità del debitore per dolo o colpa grave, evitando che il debitore si vincoli ad una obbligazione per lui priva di conseguenze giuridiche che privano, conseguentemente, il creditore di ogni tutela. **L'art. 43, quinto comma, cod. tur.**, pertanto, concede alle parti la facoltà di inserire, ad esempio, una clausola penale, ma con delle precise cautele, al fine di evitare che questo strumento venga utilizzato per eludere il disposto di cui all'art. 1229 c.c.: la limitazione del risarcimento è ammessa, alle condizioni previste e purché non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

Infine, la novella legislativa sancisce che «Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi del presente Capo non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché' dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del presente Capo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri».

La novella legislativa, guidata dall'esigenza di ampliare la tutela concessa al turista, **ai commi 7 e 8 dell'art. 43, cod. tur.** ha ulteriormente esteso il termine prescrizione a due anni per il più generale diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento per ogni tipologia di danno, a dispetto della previsione precedente che considerava un termine prescrizione di un anno, e mantenendolo a tre anni nel caso di risarcimento di danni alla persona. La norma prevede che il dies a quo dal quale inizierà a decorrere il termine prescrizione è individuato nella data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto dalle disposizioni che regolano i servizi del pacchetto esclusivamente per il risarcimento di danni alla persona.

### 5.1 Il risarcimento danno da vacanza rovinata

L'istituto del danno da vacanza rovinata è il frutto di un lungo iter giurisprudenziale, avuto origine dalle rivendicazioni dei viaggiatori per il danno da minor godimento della vacanza a causa di disagi o aspettative deluse, poi consacrato nella nota pronuncia CGUE 12 marzo 2002, C 168/00<sup>[11]</sup>. Anche la giurisprudenza italiana, in ossequio alle posizioni comunitarie, ha riconosciuto il diritto al risarcimento per il danno derivante dalla lesione dell'interesse del turista a godere del viaggio programmato. Senonché, il suo riconoscimento legislativo nell'ordinamento italiano è avvenuto solo recentemente, con l'emanazione dell'art 47 cod. tur. Attualmente, il diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata è stato mantenuto, seppur con qualche variazione, alla previsione del nuovo **art. 46 cod. tur.**

Secondo il dato normativo, **il danno da vacanza rovinata è quel danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta**. Il danno si sostanzia nel minor godimento della vacanza e nei disagi che il turista è costretto a sopportare a causa dell'inadempimento dell'organizzatore o del venditore. La giurisprudenza maggiormente consolidata definisce il danno da vacanza rovinata come un pregiudizio al benessere psico - materiale per il fatto di veder andare in fumo una vacanza programmata, intesa quale occasione di piacere, svago, riposo e rigenerazione delle proprie energie psico - fisiche. Questa voce di danno consta di una casistica particolarmente ampia che ricomprende la lesione delle aspettative del turista, ad esempio, per carenze informative relative alla qualità dell'alloggio o per l'elargizione di servizi che non corrispondono agli standard promessi al momento della stipula di pacchetti turistici (a titolo esemplificativo, si veda l'ordinanza della Cass. Civile, Sez. VI, 16.03.2017 n. 6830).

In assenza di una esplicita previsione normativa, è stata negata la risarcibilità del danno da vacanza rovinata nei casi di servizi turistici disaggregati, riservandola soltanto al consumatore che acquisti servizi combinati e finalizzati ad un unico scopo turistico. Ebbene, la finalità di vacanza o svago entra a far parte del contenuto del contratto, costituendone elemento essenziale ex art. 1325 c.c. ed obbligando l'organizzatore o l'intermediario a garantire il raggiungimento di tale finalità. Invero, la Corte di Cassazione, sez. III, con pronuncia del 24 aprile 2008, n. 1065<sup>[12]</sup>, ha attestato che il viaggio all inclusive costituisce una nuova fattispecie contrattuale, nella quale la finalità turistica o lo scopo di piacere non è un motivo irrilevante che rimane nella sfera personale di chi si accinge a stipulare il contratto, ma rappresenta l'interesse che il contratto è volto a soddisfare, potendo definirsi quale **causa concreta** dell'operazione negoziale. La ricostruzione nei termini di causa concreta è confermata dalla ratio della direttiva CEE/90/314, che persegue il fine di tutelare il diritto del consumatore a fruire della vacanza offerta sul mercato dal tour operator e consentirgli la finalità di recedere dal contratto nel caso in cui la fruizione dei servizi sia indisponibile, sia prima che dopo la partenza. La causa concreta non ha solamente una valenza qualificatoria, ma assume rilievo anche relativamente alla sorte del contratto, con la conseguenza che alla sua irrealizzabilità ne fa derivare il venire meno dell'elemento funzionale dell'obbligazione costituito dall'interesse creditorio. A tal proposito, il mancato godimento del contratto del viaggiatore rientra tra i danni strettamente legati all'inadempimento delle obbligazioni che derivano dal contratto, legittimando il turista a richiedere il risarcimento danni.

Tale forma di danno, ad oggi, assume pertanto le vesti di danno esistenziale da responsabilità contrattuale, quale conseguenza dell'inadempimento delle obbligazioni del contratto, respingendo le voci che intenderebbero includerla all'alveo della responsabilità aquiliana. Tuttavia, tale conclusione è stato il frutto di un copioso dibattito sviluppatosi nel tempo. Dapprima, la giurisprudenza italiana escludeva la risarcibilità del danno da

vacanza rovinata quale voce di danno non patrimoniale, poiché non inquadrabile nella fattispecie di danno morale ex art 2059 c.c. in ragione del rigido principio di tassatività che assisteva tale previsione. In seguito, un orientamento giurisprudenziale, ormai risalente, ha qualificato il danno da vacanza rovinata quale danno patrimoniale, identificato con il solo valore patrimoniale della prestazione inadempita, nel momento in cui la vacanza iniziò ad essere considerata come un bene giuridico con un preciso valore economico. Solo successivamente al noto revirement giurisprudenziale compiuto dalla giurisprudenza intorno all'art 2059 c.c. (oltre che alle posizioni della giurisprudenza comunitaria), il danno da vacanza rovinata venne considerato quale specifica voce di danno non patrimoniale, in presenza di una lesione diretta di un bene costituzionalmente protetto (ad esempio, per violazione dell'art. 32 Cost.) che avesse come conseguenza un danno alla sfera esistenziale del viaggiatore. Ad oggi, unanimemente, il danno da vacanza rovinata viene risarcito come danno esistenziale, così come tipizzato all'art 47 prima, e all'art 46 cod. tur. ora, rientrando le occasioni di svago e di relax tra gli interessi non patrimoniali, la cui lesione genera un pregiudizio che si identifica con un mancato guadagno sul piano del benessere e della qualità di vita che avrebbe potuto apportare la vacanza.

Pertanto, il danno da vacanza rovinata deve essere distinto sia dai danni patrimoniali sui beni che dagli altri danni alla persona da inadempimento del contratto, quali danni alla sfera fisica del soggetto leso. È di facile intuizione constatare che la ricostruzione del danno da vacanza rovinata quale danno non patrimoniale da inadempimento contrattuale agevola l'onere probatorio in capo al turista, ove la raggiunta prova dell'inadempimento esaurisce in sé la prova del verificarsi del danno. Il turista avrà dunque l'onere di allegare gli elementi di fatto dai quali possa desumersi l'esistenza e l'entità del pregiudizio, in base alla disciplina codicistica del risarcimento del danno da inadempimento contrattuale (Cass. civ. Sez. III, sentenza del 14.06.2016, n. 12143).

## **5.2 La “non scarsa importanza” dell'inadempimento ai fini del risarcimento del danno da vacanza rovinata**

L'art. 46 cod. tur., come già detto, conferisce il diritto al viaggiatore ad avanzare domanda di risarcimento del danno da vacanza rovinata al venditore o all'organizzatore, in ragione delle rispettive responsabilità, salvo sempre l'obbligo di rispondere anche del fatto dei terzi del cui servizio si sia avvalso.

Ricalcando quando previsto in precedenza, l'inadempimento (pur mancando nella nuova formulazione il concetto di inesatta esecuzione delle prestazioni, forse ritenuta una mera endiadi) che legittima il viaggiatore a richiedere il risarcimento del danno, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, deve essere di non scarsa importanza ai

sensi dell'art 1455 c.c. Il richiamo alla nozione di non scarsa importanza ricalca quella tendenza, avuta origine con le Sentenze gemelle di San Martino del 2008, volta a limitare il risarcimento dei danni non patrimoniali, esistenziali nello specifico, solo nei casi in cui la lesione sia seria ed il danno sia grave, escludendo la risarcibilità dei danni bagatellari (con riferimento serietà e gravità del danno da vacanza rovinata, si veda Cass. Civ. Sez. III, sentenza del 14.07.2015 n. 14662; Cass. Civ. Sez. VI ordinanza del 16.03.2017 n. 6830). Il richiamo all'art 1455 c.c. nell'art 46 c.c., secondo la dottrina maggioritaria, costituisce un filtro selettivo per bilanciare gli interessi sia del danneggiante che del danneggiato, al fine di evitare che venga risarcita qualsiasi offesa, anche se minima e comunemente tollerabile. Invero, la Corte di Cassazione Civile, Sez. III con sentenza del 11.05.2012 n. 7256, ha sostenuto che il presupposto per la liquidazione del danno è il superamento di una soglia minima di tollerabilità, valutata dal giudice nel caso concreto di volta in volta, tenuto conto della finalità di viaggio e dell'essenzialità di tutte le attività e dei servizi del contratto, e che alle volte potrà essere anche implicito, ad esempio nel caso in cui la vacanza rovinata sia il viaggio di nozze, poiché trattasi di un evento irripetibile nella vita degli sposi.

Senonché, copiosa giurisprudenza ha sostenuto che il principio sancito dall'art 1455 c.c. deve essere adeguato ad un criterio di proporzionalità fondato sul principio di buona fede, così da parametrare la gravità dell'inadempimento di un contraente non all'entità del danno, ma alla rilevanza della violazione del contratto tenuta in considerazione la volontà manifestata dai contraenti, la natura e la finalità del rapporto, nonché l'interesse concreto dell'altra parte all'esatta e tempestiva prestazione (in questo senso Cass. Civ., Sez. III, sentenza del 28.06.2010, n. 15363). Pertanto, il giudice nel valutare la gravità dell'inadempimento deve accertare l'esistenza di un parametro oggettivo, consistente nell'esistenza di un inadempimento che abbia inciso in misura apprezzabile nell'economia complessiva del rapporto sì da creare uno squilibrio sensibile al sinallagma contrattuale, che un parametro soggettivo, quale comportamento delle parti nel caso concreto, che potrebbe permettere di considerare più o meno grave l'inadempimento. In ogni caso, il giudice dovrà valutare l'importanza dell'inadempimento in concreto, sulla base degli specifici interessi delle parti (in tal senso, Cass. Civile, Sez. III, sentenza del 8.07. 2010 n. 16111).

La determinazione del quantum debeatur dovrà avvenire alla stregua degli artt. 1223 e 1225 c.c.

Al secondo comma dell'art 46, il legislatore ha esteso la tutela del viaggiatore, ampliando il termine di decorrenza della prescrizione dell'azione di risarcimento da un anno a tre anni dal momento di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, ovvero nel più lungo periodo per il risarcimento del danno alla persona.

## 6. Considerazioni conclusive

Alla luce della disamina compiuta, è chiaro che il fenomeno del turismo organizzato e dei viaggi all inclusive, pone dei problemi di coordinamento tra le esigenze degli operatori turistici, consistenti nella necessità di operare in maniera concorrenziale sul mercato, e quelle del viaggiatore, che si trova fisiologicamente in una posizione di debolezza quando contratta con professionisti del settore. In questo quadro economico e sociale, la direttiva europea n. 2015/2302 e, conseguentemente, il d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62 rappresentano un ulteriore traguardo nel cammino, iniziato più di cinquant'anni fa, verso la tutela del consumatore. Una tutela che si esplica nel suo carattere preventivo, volto ad educare il viaggiatore, mediante l'impartizione di specifiche informazioni, nonché per mezzo dell'attribuzione di ruoli attivi che lo responsabilizzano relativamente alla sorte dei propri contratti, ma anche una tutela successiva, che vede il legislatore in prima linea nell'espungere gli elementi patologici che affliggono il rapporto a danno del consumatore. Lo strumento utilizzato dal legislatore comunitario, ovvero la direttiva, ha l'ulteriore e non secondario compito di armonizzare la disciplina in materia di turismo organizzato tra i vari Stati Membri, così da permettere a tutti i consumatori di fruire i servizi sul territorio comunitario a parità di condizioni.

### Principali fonti normative

Convenzione di Bruxelles 23.04.1970 ratificata in Italia con Legge n. 1084/1977; Direttiva comunitaria 90/314/CEE; Direttiva 90/314/CEE attuata in Italia dal D.lgs. 111/1995; Art 82 – 100 Codice del Consumo; Art 32 e ss. Codice del Turismo; D.lgs, 21 maggio 2018, n. 62. **Bibliografia**

LEFEBVRE D'OVIDIO, G. PESCATORE, L. TULLIO, Manuale di diritto della navigazione, XII edizione, Giuffrè editore, 2011; F. RESCIO, Il risarcimento del danno nei contratti di vendita di pacchetti turistici, Key Editore, 2015; G. ALIPERTI, F. ASDRUBALI, Alla scoperta del turismo sostenibile. Accordi, norme e filiera turistica, FrancoAngeli, 2015; G. GIANNA, La Tutela del Viaggiatore; Giuffrè Editore, 2013; J. EJARQUE, La destinazione turistica di successo. Marketing e management, Hoepli, 2003; M. COCCUCCIO, Viaggio turistico e vacanza rovinata, Giuffrè editore, 2010; N. LIPARI, P. RESCIGNO, Diritto Civile, Volume III, Obbligazioni, Giuffrè editore, 2009; R. FILIPPO, Il contratto di viaggio e risarcimento del danno, CEDAM, 2011; S. CATERBI, Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking, Giuffrè Editore, 2010; S. COGLIANI, M. GOLLA, M. A. SANDULLI, R. SANTAGATA, L'ordinamento del mercato turistico, Giappichelli Editore, 2012; V. FRANCESCHELLI,

F. MORANDI, AA. VV., *Manuale del diritto del turismo*, V edizione, Giappichelli Editore, 2013. **Giurisprudenza**

Corte di Giustizia pronuncia del 12 marzo 2002, procedimento C 168/00; Cass. Civile, sez. III, sentenza del 24.07.2007 n. 16315; Cass. Civile, sez. III, sentenza del 24 aprile 2008, n. 1065; Cass. Civile, sez. III, sentenza del 13.11.2009, n. 24044; Cass. Civ., Sez. III, sentenza del 28.06.2010, n. 15363; Cass. Civile, Sez. III, sentenza del 8.07. 2010 n. 16111; Civile, sez. III, sentenza del 10.09.2010 n. 19283; Cass. Civile, Sez. III sentenza del 11.05.2012 n. 7256; Cass. Civ. Sez. III, sentenza del 14.07.2015 n. 14662; Cass. civ. Sez. III, sentenza del 14.06.2016, n. 12143; Cass. Civile, sez. VI, ordinanza del 16.03.2017 n. 6830. <sup>[1]</sup> J. EJARQUE, *La destinazione turistica di successo. Marketing e management*, Hoepli, 2003, pag. 115 “Il turismo organizzato è associate di norma al turismo di gruppo, sebbene negli ultimi anni si sia registrato un incremento del turismo organizzato individuale. Viene gestito tramite le agenzie di viaggio e i tuor operator. Solitamente in questo caso la destinazione viene commercializzata tramite canali commerciali veri e propri. [...] Si rende necessaria una collaborazione tra la destinazione e gli intermediari per la promozione e la vendita della destinazione, tenendo presente che il pacchetto turistico è un tipo di vacanza che integra normalmente tre componenti (l'alloggio, trasporto, altri servizi), che è solitamente organizzato, assemblato e gestito da un tour operator e venduto dalle agenzie di viaggio. Il turismo organizzato ha il grande vantaggio di ampliare le stagioni e di consentire una programmazione dell'attività abbastanza precisa, ma è meno remunerativo di quello individuale”. N. LIPARI, P. RESCIGNO, *Diritto Civile, Volume III, Obbligazioni*, Giuffrè editore, 2009, pag. 271 “Nell'ambito di questa figura sono stati poi enucleati quattro sottotipi, che si distinguono fra loro principalmente per la funzione in essi svolta della prestazione di trasporto. Essi sono stati chiamati contratto di crociera turistica, contratto di organizzazione di viaggio turistico, contratto di organizzazione turistica e contratto di trasferimento turistico”. <sup>[2]</sup> R. FILIPPO, *Il contratto di viaggio e risarcimento del danno*, CEDAM, 2011 pag. 43 “Altra caratteristica del pacchetto turistico si riscontra nella circostanza per cui il consumatore si ritrova, quale controparte contrattuale, non già un mero intermediario con compiti di mera cooperazione esterna, quanto un soggetto che offre, a fronte di un prezzo globale, un complesso unitario di prestazioni. Al turista consumatore, pertanto, non vengono offerti singoli elementi di cui si compone il viaggio (trasporto, alloggio, visite guidate), bensì la sintesi unitaria di tali elementi che, a ben vedere, costituisce l'oggetto del contratto. A conferma di quanto detto la stessa definizione di pacchetto turistico parla di combinazione di diversi elementi venduti o offerti in vendita ad un prezzo forfettario. Va chiarito, altresì, che la predeterminazione degli elementi costitutivi non viene meno per il fatto che al consumatore rimanga pur sempre la facoltà di scegliere quali, tra i diversi servizi proposti dal tour operator, debbano comporre il viaggio. [...] Si può quindi affermare che la disciplina trova applicazione anche ai viaggi su misura”. <sup>[3]</sup> Cass. civile, sez. III, sentenza 24.07.2007 n. 16315 “l'ipotesi, (quella del pacchetto turistico o package) che va distinta dal contratto di organizzazione ex art 5 ss. o di intermediazione di viaggio ex art 17 ss

della Convenzione di Bruxelles del 1970 in base alla quale un operatore turistico professionale si obbliga verso corrispettivo a procurare uno o più servizi di base per l'effettuazione di un viaggio o di un soggiorno. Rispetto a quest'ultimo, in cui le prestazioni e i servizi si profilano come separati e vengono in rilievo diversi tipi di rapporto, prevalendo gli aspetti dell'organizzazione dell'intermediazioni con applicazione in particolare della disciplina di trasporto ovvero, in difetto di diretta assunzione da parte dell'organizzazione dell'obbligo di trasporto dei clienti, del mandato senza rappresentanza o dell'appalto di servizi il contratto di viaggio vacanza tutto compreso o package che si caratterizza sia sotto il profilo soggettivo, sia per l'oggetto e le finalità. Il pacchetto turistico risulta dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi costituiti dal trasporto, dall'alloggio e da servizi turistici agli stessi non accessori costituenti parte significativa del pacchetto turistico. La pluralità di attività e servizi che compendiano la prestazione valgono in particolare a connotare la finalità che la stessa è volta a realizzare. Il trasporto o il soggiorno o il servizio alberghiero assunto al riguardo rilievo non già singolarmente e separatamente considerati, bensì nella loro unitarietà funzionale, non potendo al riguardo prescindere dalla considerazione dei medesimi alla stregua della finalità turistica che la prestazione complessa di cui si sostanziano quali elementi costitutivi è funzionalmente volta a soddisfare". [4] S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking*, Giuffrè Editore, 2010. "Lo scopo della direttiva appare duplice: da un lato, vi è la necessità di garantire, sotto il profilo tecnico, l'adeguamento delle singole legislazioni interne alle complesse tematiche emergenti dal fenomeno turistico, dall'altro, vi è la parimenti sentita necessità di attribuire netta preminenza alla posizione del turista, soggetto che si trova a rapportarsi con operatori organizzati senza alcuna possibilità di stabilire con gli stessi un rapporto diretto, venendo con loro a contrarre tramite un intermediario". [5] G. ALIPERTI, F. ASDRUBALI, *Alla scoperta del turismo sostenibile. Accordi, norme e filiera turistica*, Franco Angeli, 2015 pag. 41 "Un comunicato stampa datato 28 giugno 2013 ed emesso da Unioncamere dice testualmente che un terzo dei viaggi venduti dai tour operator internazionali che hanno nel proprio catalogo il prodotto Italia ha come destinazione il Bel Paese. Perché la nostra penisola – sostiene più del 60% degli operatori – vince su tutti per il binomio unico di cultura ed enogastronomia. A certificarlo è l'Osservatorio nazionale sul turismo di Unioncamere e Isnart nella sua indagine sul turismo organizzato internazionale, che rileva un lieve incremento rispetto al 2012, sebbene su valori ancora inferiori agli anni precedenti alla crisi". [6] La finalità di tutela del consumatore emerge anche dalla norma di chiusura dell'art 32, comma 3, cod. tur. nel momento in cui afferma "Per quanto non previsto dal presente Capo, si applicano le disposizioni del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206". [7] servizio turistico collegato: almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;

2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico. <sup>[8]</sup> S. COGLIANI, M. GOLA, M. A. SANDULLI, R. SANTAGATA, *L'ordinamento del mercato turistico*, Giappichelli Editore, 2012, pag. 227 “il crescente sviluppo di internet consente ai consumatori di confezionare i pacchetti di viaggio, utilizzando direttamente i siti web dei vari operatori turistici (compagnie aeree, hotel, società di trasporto) senza ricorrere all’ausilio di un intermediario (cd. dynamic packages). In relazione a tale particolare modalità di personalizzare i contratti di viaggio, la Commissione sottolinea anche l’importanza delle compagnie aeree low cost che avrebbero rivoluzionato l’offerta accentuando la concorrenza. La prassi, di offrire, oltre al volo, anche l’alloggio, il noleggio di autovetture ed altri servizi aggiuntivi ha offuscato la distinzione tra compagnie aeree, organizzatore e rivenditore il tutto con importanti ricadute circa i limiti ed il riparto delle rispettive responsabilità. [...] Viene così elaborata la distinzione, nell’ambito dei pacchetti dinamici, tra pacchetti assemblati dal consumatore che sceglierà i diversi servizi offerti da un unico fornitore su di un solo sito (cd. dynamic package one – supplier) ed i pacchetti cd. affiliate o click – through, dove l’acquisto dei diversi elementi che compongono il pacchetto avviene attraverso il rinvio tramite linkes da un sito web ad altri siti web. L’estensione dell’applicabilità della disciplina della direttiva ai pacchetti confezionate one web site rappresenta la logica estensione, all’evoluzione telematica dell’orientamento della Corte di Giustizia in materia di pacchetti su misura, cd. tailor made packages (Corte giust. CE, 30 aprile 2002, causa C – 400/00). La Corte, chiamata a fornire un chiarimento del concetto di una combinazione prefissata – che ove interpretato alla lettera avrebbe comportato l’esclusione di quei pacchetti assemblati dall’agenzia, al momento della conclusione del contratto, e seguendo le specifiche richieste del viaggiatore - precisa che il concetto di prefissata combinazione comprende anche il viaggio personalizzato dal viaggiatore con l’agenzia. Seguendo il ragionamento della Corte, secondo la Commissione, non vi è alcun ostacolo a considerare come pacchetti i viaggi organizzati, attraverso una piattaforma informatica che spontaneamente combina, su specifica richiesta del consumatore i servizi turistici offerti dai diversi fornitori”. <sup>[9]</sup> Cass. Civile III Sezione del 10 settembre 2010 n. 19283 “l’organizzatore o venditore di un pacchetto turistico ... è tenuto a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore, a causa della fruizione del pacchetto turistico, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi (esterni all’organizzatore turistico), salvo il diritto della stessa a rivalersi nei confronti di questi ultimi” <sup>[10]</sup> Mediante il richiamo all’art 1455 c.c. il legislatore richiede, ai fini della risoluzione un inadempimento di non scarsa importanza, secondo le regole generali del nostro codice civile, a differenza di ciò che avviene nell’appalto, in cui il diritto a risolvere il contratto viene ancorato ad un parametro più rigido, ovvero che l’inadempimento sia di portata tale da rendere l’opera del tutto inadatta alla sua destinazione. <sup>[11]</sup> Corte di Giustizia pronuncia del 12 marzo 2002, procedimento C 168/00. “Se l’art. 5 della direttiva del Consiglio 13 giugno 1990, 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", debba essere interpretato nel senso che

è in linea di principio dovuto l'indennizzo a fronte di domande di risarcimento di danni morali". <sup>[12]</sup> Cassazione civile, sez. III, sentenza 24.04.2008, n. 10651 "Nei casi di vacanze "tutto compreso", se il mare non è praticabile ed il tour operator non è in grado di fornire un'alternativa valida al consumatore, si giustifica il risarcimento del danno da vacanza rovinata".

---