



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA
A. A. 2016-2017

DOTTORATO DI RICERCA IN "DIRITTO DEI CONSUMI (DOTTORATO
INTERNAZIONALE)"

"XXX" CICLO

settore scientifico disciplinare "IUS/01"

**"IL CONTRATTO DI VIAGGIO ORGANIZZATO E LA
PROTEZIONE DEL TURISTA"**

MONICA PUCCI

DIRETTORI:

PROF. EUGENIO LLAMAS POMBO

COORDINATORE:

PROF. LORENZO MEZZASOMA

PROF. LORENZO MEZZASOMA

INDICE

<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
---------------------------	---

CAPITOLO I

Il contratto di viaggio turistico: inquadramento normativo

1.1. Premessa: il fenomeno turistico e l'evoluzione dei viaggi organizzati.	10
1.2. Il turismo nelle fonti internazionali: la Convenzione internazionale di Bruxelles (CCV) del 23 aprile 1970 relativa al contratto di viaggio.	16
1.3. La protezione del turista-consumatore in ambito europeo: la Direttiva 90/314/Cee in materia di viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Le prospettive <i>de iure condendo</i> alla luce della nuova Direttiva Ue 2015/2302 in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati: cenni.	24
1.4. I «servizi turistici» nella legislazione italiana: dal d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 al Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (All.1, d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79).	32

CAPITOLO II

La vendita di pacchetti turistici

2.1. La nuova definizione di «pacchetto turistico» <i>ex art. 34 cod. tur.</i>	43
2.2. I pacchetti turistici «tradizionali» e i pacchetti turistici <i>online</i>	60
2.3. Le parti del rapporto contrattuale: dal «consumatore di pacchetti turistici» alla nuova definizione di «turista». L'organizzatore e l'intermediario del viaggio.	68
2.4. L'identità giuridica del contratto di vendita di pacchetti turistici. La causa del contratto e la «finalità turistica».	78
2.5. La conclusione del contratto: vincoli formali e contenuto.	85
2.6. Obblighi informativi, trasparenza e pubblicità ingannevole.	98
2.7. Il contratto di viaggio e le clausole vessatorie.	114
2.8. Il recesso per giusta causa e la tutela del turista.	121

CAPITOLO III

Il contratto di viaggio e le novità introdotte dalla Direttiva Ue 2015/2302 in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati

3.1. Premessa. La <i>ratio</i> della Direttiva.	
.....	135
3.2. La nuova definizione di «pacchetto turistico» e la regolamentazione dei «servizi turistici collegati».	
.....	140
3.3. L'ampliamento dell'ambito soggettivo di applicazione della normativa: dal «turista-consumatore» al «viaggiatore».	
.....	153
3.4. Le trattative pre-contrattuali: gli obblighi informativi ed il contenuto del contratto.	
.....	157
3.5. La responsabilità dell'organizzatore per l'esecuzione del pacchetto turistico: verso un regime di responsabilità solidale con il venditore.	
.....	171
<i>CONCIDERACIONES FINALES</i>	186
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	205

INTRODUCCIÓN

El fenómeno turístico es el protagonista indiscutible de la evolución socio-cultural de nuestro País y representa una voz relevante de la economía nacional.

La atención de nuestro legislador hacia tal fenómeno, sin embargo, es relativamente reciente, así como todo, menos antiguo, es su desarrollo dimensional.

La originaria naturaleza eminentemente elitista del turismo, ha comportado un inicial desinterés hacia tal sector por parte del legislador, que en el Código Civil del 1942 no le dedicaba ninguna norma específica, pudiéndose resolver los eventuales problemas surgidos en el ámbito de las relaciones entre viajeros y operadores profesionales, sobre la base de la disciplina general del contrato.

El exigencia de tutela del turista-consumidor ha aumentado proporcionalmente a medida que se ha intensificado el turismo de masa: el fomento de la estandarización de los bienes y de los servicios turísticos mediante la predisposición de rígidas y uniformes condiciones generales de contrato sobre la base de las cuales los mismos se introducen y se mueven en el mercado, ha generado la necesidad de una mayor reglamentación de las relaciones de negocio entre proveedor y usuario del servicio turístico. Este último, de hecho, se encuentra actuando en una posición de debilidad contractual, que lo hace más vulnerable con respecto a los efectos perjudiciales de los incumplimientos de los operadores profesionales.

Todo esto ha comportado la sucesión de una serie de acciones legislativas a nivel no sólo nacional, sino también internacional y comunitario, que ha dado vida a un complejo y articulado cuadro normativo. Desde la perspectiva de individualizar las modalidades a través de las cuales nuestro ordenamiento ha respondido a la creciente exigencia de asegurar un suplemento de tutela para el turista-consumidor en la

contratación, cuyo objeto es la venta de paquetes turísticos, y con la finalidad de comprobar la efectiva idoneidad para la consecución del objetivo preestablecido, la primera parte de la presente tesis doctoral se centra en una reconstrucción de la evolución del fenómeno turístico y de los viajes organizados acompañada por el marco jurídico de la materia, o sea, el análisis de las diversas fuentes que la regulan y que se han sucedido en el curso del tiempo hasta hoy, a la par de la evolución económica y social de turismo.

El estudio jurídico parte del análisis de la Convención internacional de Bruselas del 23 de abril de 1970 (CCV), que ha representado la primera intervención a nivel internacional dirigida a regular, desde un punto de vista privado, la materia de los contratos turísticos mediante la predisposición de normas específicas relativas a aspectos fundamentales de la relación contractual, tales como la obligación de informar y la responsabilidad de incumplimiento.

Las lagunas dejadas por la Convención han sido colmadas a nivel europeo por la Directiva 90/314/Cee en materia de viajes, vacaciones y circuitos «todo incluido», que ha uniformado la disciplina relativa a los viajes organizados y regulado un espacio turístico comunitario, con el fin de conseguir la armonización de los derechos nacionales en este sector, objetivo fallido por la CCV a causa del escaso número de ratificaciones por parte de los estados adherentes.

Los principios inspiradores de la Directiva 90/314/Cee han sido incorporados en el ordenamiento jurídico italiano con el Decreto Ley del 17 marzo de 1995 n. 111 que, limitándose a acompañar la ley de ratificación de la CCV (ley n. 1084 del 1977) en lugar de una regulación *ex novo* de la materia, en realidad ha dejado al intérprete la tarea de solucionar eventuales problemas de superposición entre una fuente normativa de derecho uniforme y una de rango comunitario.

El contenido de tal medida ha sido completamente integrado antes en el

Código de consumo (decreto Ley 6 septiembre 2005, n. 206), dentro de la Parte III, Título II, Capítulo II denominado “Servicios turísticos”, y después en el Código del Turismo (All. 1, Decreto ley 23 mayo 2011, n. 79), que ha absorbido las normas de los artículos 82-100 c. cons., integrándolas con las nuevas disposiciones.

La incorporación de los contratos de viaje en el Código del consumo ha tenido un alcance de gran relieve jurídico, porque ha supuesto la inclusión del viaje entre las relaciones de consumo y, por lo tanto, la calificación del comprador del paquete turístico como consumidor, la consiguiente extensión al mismo, en virtud de una interpretación sistemática de las normas de consumo, de la disciplina más favorable.

La sucesiva incorporación de la disciplina en el Código de turismo ha permitido aportar novedades de carácter tanto formal como sustancial respecto a la anterior regulación.

La lógica de la incorporación de la normativa sobre los contratos de venta de paquetes turísticos del Código de Consumo al nuevo código de sector, ha encontrado justificación en la necesidad de garantizar un mayor nivel de protección del turista, considerado como «consumidor de tipo especial», no dotado de instrumentos adecuados e idóneos para solucionar los eventuales problemas que puedan surgir con ocasión de unas vacaciones, en un lugar lejano de su residencia habitual, y «generalmente propenso a padecer ineficiencias por tal de no perder el poco tiempo a disposición para relajarse».

Esto no impide que, si bien el Código de turismo represente al día de hoy la principal referencia normativa en materia de contratos de viajes organizados, las normas que contiene deben ser coordinadas, de todas formas, con las previsiones establecidas en la disciplina general del Código de consumo. Entre los dos códigos subsiste de hecho una relación de ósmosis en virtud del que la normativa turística no interfiere con la de rango general, sino que cumple una función de integración y

especificación.

Desde esta perspectiva, la entrada en vigor del Código de turismo ha supuesto una ampliación del ámbito de aplicación tanto subjetivo como objetivo de la normativa de sector. El Código introduce, de hecho, una noción innovadora del comprador de paquetes turísticos y amplía la definición establecida en el Código de consumo: el uso de la expresión «turista» para definir al comprador permite incluir en esta categoría tanto a la persona, que motivada por finalidades esencialmente turísticas actúa por propósitos ajenos al ejercicio de su actividad profesional, comercial o empresarial eventualmente desempeñada, como al sujeto no consumidor que viaja por razones relacionadas con su actividad laboral y profesional.

Cambia, además, la fisonomía misma del paquete turístico tutelado: la eliminación del límite temporal de la duración multi diaria y del requisito de la combinación predeterminada de las prestaciones permite, de hecho, extender el «paraguas protector» de la normativa a casos que antes se quedaban sin protección como, por un lado, los denominados «mini paquete» y las excursiones diarias compradas en el ámbito de un paquete turístico más amplio; por otro lado los «viajes a medida» o «a demanda», denominados «*tailor made arrangements*».

El reconocimiento al turista de la facultad de realizar y comprar por sí mismo la combinación de los elementos individuales del viaje que está planeando, también mediante un sistema de comunicación a distancia permite, además, legitimar la praxis de los «paquetes dinámicos» o «*self made*», es decir de aquellos en los que el turista no acude a una agencia de viaje, sino que compone por sí mismo el paquete desde casa, utilizando su ordenador y sirviéndose de las varias opciones ofertadas en la red por parte del organizador.

La exigencia de asegurar protección al denominado «turismo casero» representa también uno de los objetivos principales de la Directiva Ue 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 25 de noviembre de

2015, en materia de paquetes turísticos y servicios turísticos vinculados, la cual revoca a partir del 1 de julio de 2018 la Directiva 90/314/Cee relativa a los viajes, las vacaciones y circuitos «todo incluido».

Esta intervención normativa se justifica por la necesidad de intensificar la tutela del turista-consumidor, *rectius* «viajero», ante la evolución del fenómeno de los viajes combinados.

En las últimas décadas, de hecho, se ha producido un significativo cambio en el mercado turístico debido, en particular, a una ampliación de los tradicionales canales de distribución de los relativos servicios, al punto de hacer la realidad del fenómeno turístico mucho más compleja con respecto a la que había llevado al legislador comunitario a promulgar la Directiva 90/314/Cee.

El uso siempre más frecuente de *internet* como principal medio de promoción y oferta de servicios turísticos, ha sacado a la luz nuevas formas de combinación del viaje totalmente innovadoras, convirtiendo la normativa existente a día de hoy en anticuada e inadecuada a los cambios de la época digital, tanto por la difusión de nuevas modalidades de venta, como por un cambio en los hábitos de los viajeros con respecto a las combinaciones de los servicios.

Siempre más a menudo, de hecho, el viajero no acude a una agencia de viajes para comprar un paquete pre confeccionado o a medida, sino que se ocupa de realizarlo *motu proprio*, eligiendo entre las varias opciones promovidas en una determinada página *web* por parte de un único operador, y ocupándose autónomamente de combinar los servicios promovidos de forma simultánea por parte de diferentes operadores.

La difusión de estas nuevas modalidades de compra del viaje ha hecho que muchas de estas combinaciones personalizadas se encuentren jurídicamente en una «zona gris», al no estar contempladas estrictamente en el concepto de «viaje combinado» contenido en la Directiva 90/314/Cee.

Esta situación de inseguridad, alimentada por la existencia de diferentes regulaciones en los Países de la Unión, ha desincentivado a los viajeros a la hora de comprar productos turísticos a operadores de otros países y limitado la posibilidad por parte de las empresas que actúan en el sector, de ofertar servicios transfronterizos.

Las lagunas existentes en la normativa comunitaria, han inducido el legislador comunitario a intervenir otra vez en este sector con la Directiva Ue 2015/2302, para adecuar el marco legislativo europeo a los cambios que la llegada de la era digital ha traído consigo en materia de venta y compra de paquetes turísticos; aumentar la transparencia y fortalecer la seguridad jurídica para las partes contratantes a través de un acercamiento de las diferentes legislaciones internas, y armonizar los derechos y las obligaciones que deriven de los contratos, al fin de garantizar el justo equilibrio entre un elevado nivel de protección de los consumidores en toda la Unión y la competitividad de las empresas del sector que desean operar más allá de sus fronteras.

El objetivo es alcanzar un nivel de protección seguro y «unitario» para los viajeros que concluyan contratos de venta de paquetes turísticos o de servicios de viaje vinculados, que sea lo más uniforme posible y que les permita contar razonablemente sobre una protección adecuada, idónea para garantizar el reconocimiento de derechos claros y precisos que no sean diferentes en función del País en el que vivan, a efectos de contribuir a la creación de un efectivo mercado interno del turismo.

CAPITOLO I
IL CONTRATTO DI VIAGGIO TURISTICO:
INQUADRAMENTO NORMATIVO

SOMMARIO: 1.1. Premessa: il fenomeno turistico e l'evoluzione dei viaggi organizzati. - 1.2. Il turismo nelle fonti internazionali: la Convenzione internazionale di Bruxelles (CCV) del 23 aprile 1970 relativa al contratto di viaggio. - 1.3. La protezione del turista-consumatore in ambito europeo: la Direttiva 90/314/Cee in materia di viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Le prospettive *de iure condendo* alla luce della nuova Direttiva Ue 2015/2302 in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati: cenni. - 1.4. I «servizi turistici» nella legislazione italiana: dal d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 al Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (All.1, d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79).

1.1.Premessa: il fenomeno turistico e l'evoluzione dei viaggi organizzati.

Nell'odierna società globalizzata il turismo assume importanza strategica in quanto fenomeno culturale, sociale¹ e giuridico, intorno al quale ruotano diversi interessi².

¹ Circa l'idoneità del viaggio a soddisfare alcuni bisogni innati della persona ed a contribuire alla realizzazione della stessa, v. E. FALLETTI, *I contratti di viaggio*, Padova, 2008, p. 1 ss.

² In proposito, v. R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, Introduzione, Torino, 2013, p. XIX.

Lo sviluppo dimensionale del turismo in termini di promozione ed organizzazione dell'offerta turistica è, tuttavia, relativamente recente (fine '800): sebbene la prassi di viaggiare per ragioni non solo lavorative, ma anche ricreative, religiose, culturali nasca nell'Antichità, tale fenomeno alle origini aveva una natura meramente elitaria³.

L'organizzazione di viaggi collettivi era rara e la ristretta cerchia di persone che disponeva dei mezzi sufficienti per la vacanza, la organizzava autonomamente ed individualmente in modo confacente alle proprie esigenze.

I rapporti con gli operatori professionali erano inusuali e limitati al compimento di singole operazioni aventi in alcuni casi carattere giuridico (si pensi, ad esempio, alla prenotazione alberghiera), in altri valore di atti di mera cortesia, quali fornire informazioni e/o consigli in merito ad un determinato itinerario.

La natura prettamente aristocratica del fenomeno turistico aveva causato un disinteresse ad una regolamentazione specifica da parte del nostro legislatore⁴ che nel Codice civile del 1942 non vi dedicava alcuna norma,

³ Per un'analisi della storia e dell'evoluzione del turismo si veda, G. MINERVINI, *Il contratto turistico*, in *Riv. dir. comm.*, LXXII, I, 1974, p. 276 ss.; S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, in ID., G. CIURNELLI, G. ZUDDAS (a cura di), *Contratto d'albergo. Contratti di viaggio. Contratti del tempo libero*, Milano, 1994, p. 141 ss.; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, p. 4 ss.; P. BATTILANI, *Vacanze di pochi, vacanze di tutti: l'evoluzione del turismo europeo*, Bologna, 2009, p. 11 ss.; S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Milano, 2010, pp. 1-23; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, Milano, 2013, pp. 1-11; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 247-250.

⁴ La situazione odierna è totalmente mutata: «(...) il fenomeno del turismo in genere, e del contratto di viaggio turistico in particolare, viene circondato, nella sua evoluzione, da un'attenzione sempre maggiore da parte del legislatore, spinto a questa frenetica attività dal dilatarsi di un fenomeno concreto che si intende regolare. Ne risulta un quadro normativo estremamente complesso, di fronte al quale appare evidente il rischio di un

considerato che gli eventuali problemi sorti nell'ambito di tali rapporti potevano essere risolti sulla base della disciplina generale del contratto e, in particolare, mediante il ricorso alle norme relative al contratto di mandato, di appalto o di prestazione d'opera.

L'evoluzione in campo economico e sociale del turismo inizia ad avvertirsi contestualmente all'avviarsi del processo di industrializzazione: le importanti ripercussioni che lo stesso ha avuto tanto nel settore dei trasporti e delle reti ferroviarie, facilitando gli spostamenti ed i viaggi, quanto in quello dei redditi e, quindi, sulle possibilità di spesa degli individui, ha comportato un aumento del numero dei soggetti viaggiatori e la diffusione delle crociere turistiche⁵ quale particolare forma di viaggio.

Tali mutamenti hanno determinato il passaggio⁶ da un turismo d'élite ad un fenomeno di massa; cresce il desiderio di visitare luoghi e città nuove e

disorientamento da parte dell'interprete (...)»: così L. ROSSI CARLEO, *Profili generali*, in ID., M. DONA (a cura di), *Il contratto di viaggio turistico*, in *Tratt. dir. civ. Consiglio nazionale del notariato* P. PERLINGIERI (diretto da), Napoli, 2010, p. 3.

⁵ A causa della mancanza di una specifica normativa in materia, le crociere turistiche venivano ricondotte nell'ambito del contratto di trasporto marittimo di persone, disciplinato agli artt. 1678 ss. del Codice civile. Si veda in proposito, V. VITALE, *Sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Riv. dir. nav.*, 1938, I, p. 93 ss.; ID., *Sul contratto di crociera turistica*, *ivi*, 1939, II, p. 263 ss.; ID., *Ancóra sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Foro it.*, 1939, I, c. 1003 ss.; S. FERRARINI, *I contratti di utilizzazione della nave e dell'aereomobile*, in *Foro it.*, 1947, c. 47; E. SPASIANO, voce *Crociera (contratto di)*, in *Enc. dir.*, vol. II, Milano, 1962; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, *cit.*, p. 16 ss. Per un'attenta disamina sul contratto di trasporto marittimo v. P. GONNELLI, G. MIRABELLI, voce *Trasporto (contratto di)*, in *Enc. dir.*, vol. XLIV, Milano, 1962; S. POLLASTRELLI, *Il contratto di trasporto marittimo di persone*, Milano, 2008, *passim*.

⁶ «Dall'artigianato all'industria del turismo»: così V. FRANCESCHELLI, G. SILINGARDI, *Introduzione*, in AA. VV., *Manuale di diritto del turismo*, ID. (a cura di), Torino, 1999, p. XVII.

la vacanza, occasione di svago e di *relax*, diventa bene di consumo di natura complessa⁷.

Si evolve, pertanto, il rapporto tra turista e professionisti del settore⁸: è in questo periodo che si assiste alla nascita della figura dei *tour operators*, soggetti la cui attività consiste tipicamente nell'organizzazione di un viaggio «tutto compreso», ovvero nella predisposizione di un'offerta avente ad oggetto più prestazioni vendute in un'unica formula (c.d. pacchetto turistico «*all inclusive*»)⁹ direttamente o a mezzo intermediario, con conseguente possibilità per il viaggiatore di essere esonerato dall'onere di attivarsi per la stipulazione di singoli contratti a sé stanti (trasporto, prenotazione di una camera d'albergo, servizi accessori, etc.)¹⁰.

Si passa, così, dall'organizzazione individuale del viaggio, ad una standardizzazione dei beni e dei servizi turistici mediante la

⁷ Cfr. S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., p. 2, la quale annovera tra le motivazioni che hanno indotto ad una evoluzione del fenomeno turistico «la spinta culturale che porta a visitare luoghi nuovi e diversi da quelli comunemente conosciuti; il desiderio di cimentarsi in discipline sportive nuove e diverse, che ben difficilmente possono svolgersi in città o, molto più semplicemente, la necessità, comune a tutti, lavoratori e non, di usufruire di un periodo di *relax* e di evasione dal c.d. logorio della vita moderna».

⁸ Per un'analisi esaustiva in merito all'evoluzione di tale rapporto, v. A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, in F. DELFINI, F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, in P. RESCIGNO, E. GABRIELLI (diretto da) *Trattato dei contratti*, Torino, 2010, p. 314 ss.

⁹ Cfr. G. IUDICA, S. PATTI, *Linguaggio e regole del diritto privato*, Padova, 2001, 2^a ed., pp. 401-402, per i quali «con linguaggio tecnicamente discutibile, ma che dà il senso dell'operazione economica, si parla di “vendita” del pacchetto turistico al consumatore-turista, che “compra” in realtà un fascio di prestazioni collegate dal programma di viaggio (il “pacchetto”) proposto dal *tour operator* ed accettato dal consumatore».

¹⁰ Sul punto v. E. GUERINONI, *Contratti e responsabilità nel Codice del turismo*, in *Corr. giur.*, 2012, p. 5 ss.

predisposizione di rigide ed uniformi condizioni generali di contratto, sulla base delle quali gli stessi vengono immessi e si muovono nel mercato¹¹.

Diretta conseguenza di tale evoluzione è la necessità di introdurre specifici strumenti di salvaguardia volti ad assicurare al turista-consumatore, in quanto parte contrattuale debole, una tutela specifica ed ulteriore rispetto a quella garantita dalla disciplina generale del contratto di cui al Codice civile, inadeguata a garantire una soddisfacente composizione degli interessi sottostanti.

La standardizzazione contrattuale, infatti, riducendo al minimo ogni possibilità di trattativa, espone la parte acquirente ad una limitazione della propria autonomia negoziale e la rende maggiormente vulnerabile rispetto agli effetti pregiudizievoli degli inadempimenti degli operatori professionali.

L'evoluzione verso un «turismo organizzato» comporta, inoltre, un mutamento della fisionomia della relazione tra le parti contraenti e la natura dei loro rapporti giuridici.

Nella «fase elitaria» del turismo, quando la nave costituiva il principale mezzo per viaggiare, il contratto di viaggio veniva ricondotto nello schema del contratto di trasporto di persone, tanto in virtù della prevalenza della prestazione di trasporto rispetto a quelle di vitto e alloggio, considerate solo strumentali allo spostamento delle persone¹², quanto a causa della normale coincidenza tra le figure dell'organizzatore e del vettore.

¹¹ Dall'organizzazione individuale del viaggio si passa al «c.d. viaggio organizzato che incarna un tipico contratto per adesione»: così F. ROMEO, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, in G. ALPA, S. PATTI (diretto da), *Tratt. teorico pratico di diritto privato*, Padova, 2011, p. 6.

¹² In giurisprudenza, v. Cass., 5 maggio 1961, n. 1041, in *Riv. dir. navigazione*, 1962, II, p. 64 ss., con nota di E. SPASIANO, *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, secondo la quale «nel contratto di viaggio turistico è preminente ed essenziale il trasferimento del partecipante nei luoghi previsti nel programma, è preminente cioè il trasporto»; Cass., 26 giugno 1964, n. 1706, in *Giur. it.*, 1965, I, c. 438;

Successivamente, il ruolo di protagonista nell'organizzazione e nel confezionamento del viaggio viene assunto sempre più frequentemente dalle agenzie turistiche che, superata la fase della mera attività di intermediazione tra vettori e clienti, iniziano ad agire nei confronti del viaggiatore in nome e per conto proprio, occupandosi del trasporto direttamente, ovvero affidandolo a terzi¹³.

Con la trasformazione del turismo in fenomeno di massa e con l'emersione della figura dei *tour operators*, invece, il viaggiatore non ha più dinnanzi a sé un'unica controparte.

Le difficoltà che gli organizzatori specializzati nel confezionamento dei *tourist packages* incontrano sovente, nell'interagire direttamente con l'aspirante viaggiatore, li induce ad avvalersi dell'aiuto di intermediari ai fini della collocazione dei pacchetti sul mercato¹⁴.

Cass., 28 maggio 1977, n. 2202, in *Foro it.*, 1977, I, c. 2701; Trib. Napoli, 25 maggio 1978, in *Trasporti*, 1979, p. 159 ss., con nota di L. VERDE, *Crociera turistica e mutamento di itinerario*.

¹³ Mentre precedentemente l'organizzazione del viaggio rientrava nelle funzioni proprie del vettore che si avvaleva di agenti-intermediari per la gestione dei rapporti con la clientela, a partire dagli anni '70, il coinvolgimento diretto dell'agenzia nell'organizzazione del viaggio diventa maggiore. La stessa, infatti, può decidere di assumere in proprio l'esecuzione del trasporto, con conseguente applicazione al rapporto tra le parti della normativa in materia di contratto di trasporto, ovvero affidarla a terzi ed agire, quindi, in qualità di mandatario per conto del turista-mandante. Per una ricostruzione critica di tale evoluzione, v. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 3 ss., specialmente pp.7-10 e pp. 20-23, relativamente alle trasformazioni subite nel tempo dalle agenzie di viaggio. V. anche A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, cit., pp. 314-320.

¹⁴ Per una dettagliata analisi dei rapporti tra agenzia di viaggi e *tour operator* v. F. MORANDI, D. PIPPIA, *I rapporti tra tour operator e travel agent*, in S. BUSTI e A. SANTUARI (a cura di), *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista-consumatore*, Trento, 2006, p. 103 ss.; A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, cit., pp. 326- 340 e pp. 352-354.

Si realizza, così, una «netta distinzione tra ramo industriale di produzione del pacchetto turistico e ramo commerciale di distribuzione del pacchetto stesso»¹⁵.

Diventa determinante, pertanto, ai fini della tutela del turista-consumatore sia l'individuazione della natura giuridica del rapporto che si instaura tra viaggiatore ed operatore turistico, sia la corretta individuazione della parte con cui il primo contrae, allo scopo di delimitare l'ambito di responsabilità in caso di inadempimento o inesatto adempimento della pluralità delle prestazioni dedotte in contratto.

1.2. Il turismo nelle fonti internazionali: la Convenzione internazionale di Bruxelles (CCV) del 23 aprile 1970 relativa al contratto di viaggio.

L'intensificarsi del fenomeno di massificazione del turismo, unita all'esigenza di tutela del turista da un lato, e la necessità di garantire agli operatori turistici un preciso quadro normativo di riferimento dall'altro, hanno rappresentato i presupposti per una regolamentazione della materia in merito alla quale si è venuto a formare un complesso ed articolato quadro normativo.

Fino alla prima metà degli anni '70, il contratto di viaggio non aveva ottenuto alcuna sistemazione giuridica organica, venendo ricondotto di volta in volta, tanto in dottrina quanto in giurisprudenza, ora nello schema legale tipico del mandato, ora in quello di trasporto o di appalto.

La prima fonte intervenuta concretamente a disciplinare da un punto di vista privatistico la materia dei contratti turistici è rappresentata dalla Convenzione internazionale di Bruxelles del 23 aprile 1970 (CCV)¹⁶.

¹⁵ R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 248.

A tale normativa, adottata con la finalità di armonizzare le legislazioni dei singoli Paesi in materia turistica¹⁷, va attribuito il merito¹⁸ di aver tipizzato un contratto, mutuato dalla prassi, non ancora inquadrato in un preciso schema giuridico di riferimento e di aver ridimensionato il problema della sua qualificazione giuridica mediante la predisposizione di

¹⁶ Tale Convenzione, predisposta dall'*Unidroit* (Istituto Internazionale per l'unificazione del diritto privato), è stata resa esecutiva in Italia con la l. 27 dicembre 1977, n. 1084 (in G.U., del 17 febbraio 1978, n. 48, Suppl. ord.). Per un approfondito esame della Convenzione, v. V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione relativa al contratto di viaggio (CCV)*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, p. 1757 ss.; E. MOSCATI, *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio e il diritto privato italiano*, in F. VASSALLI, G. VISENTINI (a cura di), *Legislazione economica*, Milano, 1979, p. 350 ss.; M. ARATO, *Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati*, in *Riv. dir. circ. trasp.*, 1980, pp. 449-463; A.M. MEOTTI, *Convenzione (C.C.V.) di Bruxelles del 23 aprile 1970 sul contratto di viaggio*, in G. ALPA, P. ZATTI (a cura di), *Commentario breve al codice civile. Leggi complementari*, Padova, 1995, pp. 923-951; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., pp. 69-87; A. SANTUARI, *I contratti di viaggio «all inclusive» tra frontiere interne e diritto transnazionale*, Torino, 2003, pp. 4-20; G. CIURNELLI, *Il contratto di viaggio e la vendita dei «pacchetti turistici»*, in AA. VV., *Manuale di diritto del turismo* V. FRANCESCHELLI, F. MORANDI (a cura di), Torino, 3^a ed., 2007, p. 324 ss.

¹⁷ Sul punto v. M. FRAGOLA, *Profilo comunitario del turismo*, Padova, 1996, p. 260, il quale riconosce alla CCV il merito di «aver tracciato le linee generali per la regolamentazione uniforme della disciplina, ove il rapporto contrattuale era chiaramente sbilanciato a sfavore della parte più debole (*rectius*: il consumatore), giacché l'insieme delle prestazioni offerte dall'imprenditore turistico non erano facilmente riconducibili ad un modello contrattuale unitario attesa la variegata tipologia dei servizi turistici e soprattutto dalla provenienza di quest'ultimi».

¹⁸ In senso critico v. M. GRIGOLI, *Il contratto di viaggio*, in P. RESCIGNO (diretto da), *Tratt. dir. priv., Obbligazioni e contratti*, III, Torino, 1984, p. 803; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 73, per la quale «da un punto di vista della uniformazione internazionale della disciplina del contratto di viaggio, la CCV non può considerarsi un tentativo ben riuscito (...)».

norme specifiche relative ad aspetti fondamentali del rapporto contrattuale, quali gli obblighi informativi e la responsabilità da inadempimento¹⁹.

L'art. 1, comma 1²⁰, della Convenzione, tuttavia, in luogo di una definizione unitaria del «contratto di viaggio», scorpora tale *genus* in due distinte fattispecie: contratto di organizzazione e contratto di intermediazione²¹, specificandone la natura e gli elementi caratterizzanti nei due commi successivi.

La prima tipologia contrattuale ha una struttura semplicemente bilaterale²² (organizzatore-viaggiatore); la seconda, invece, molto più

¹⁹ Cfr. A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, cit., p. 320, la quale afferma che «la CCV ha segnato il riconoscimento formale dell'evoluzione della prassi e della giurisprudenza ed ha, al tempo stesso, accelerato il processo di elaborazione della figura del contratto di viaggio (dalla tipicità sociale alla tipicità legale, da contratto innominato a contratto nominato e tipico)».

²⁰ Art. 1, comma 1, p. 1, CCV: «*Au sens de la présente Convention, on entend par Contrat de voyage: soit un contrat d'organisation de voyage, soit un contrat de intermédiaire de voyage*».

²¹ «La differenza più importante (...) sta nel fatto che, l'intermediario di viaggio si impegna genericamente a procurare al viaggiatore uno o più servizi, mentre l'organizzatore di viaggio si impegna a suo nome a procurare i vari servizi che formano il viaggio. In altri termini, nei confronti del viaggiatore, l'organizzatore promette i servizi a suo nome (e rischio), mentre gli imprenditori che li erogano materialmente assumono il ruolo di ausiliari dell'organizzatore; l'intermediario, invece, non si impegna a fornire in nome proprio i servizi dedotti nel contratto, saranno i singoli imprenditori, dei quali egli è rappresentante, a fornire tali servizi (...): così M. ARATO, *Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati*, cit., p. 454.

²² Art. 1, comma 1, p. 2, CCV: «contratto d'organizzazione di viaggio: qualunque contratto tramite il quale una persona si impegna a suo nome a procurare ad un'altra per mezzo di un prezzo globale, un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto e qualunque altro servizio che ad essi si riferisca».

diffusa nella prassi, presenta una struttura trilaterale²³, più complessa (organizzatore-intermediario-viaggiatore).

Il discrimine tra le due fattispecie si individua principalmente nella circostanza che mentre l'organizzatore assume in nome proprio ed a proprio rischio l'obbligo di garantire la corretta esecuzione delle diverse prestazioni combinate che compongono il viaggio, l'intermediario si impegna genericamente solo a procurare uno o più servizi, ma non si obbliga in nome proprio a fornirli.

Sotto il profilo qualificatorio, il contratto di intermediazione è riconducibile alla tipologia del mandato con rappresentanza²⁴ conferito dal viaggiatore all'intermediario: gli effetti del contratto, pertanto, si producono direttamente tra il primo e l'organizzatore o prestatore di servizi separati²⁵.

²³ Art. 1.3, CCV: «contratto di intermediazione di viaggio: qualunque contratto tramite il quale una persona si impegna a procurare ad un'altra, per mezzo di un prezzo, sia un contratto di organizzazione di un viaggio sia uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi».

²⁴ V. Art. 17, CCV, ai sensi del quale «qualunque contratto stipulato dall'intermediario di viaggi con un organizzatore di viaggio con persone che gli forniscono dei servizi separati, è considerato come se fosse stato concluso dal viaggiatore».

²⁵ In dottrina, si veda M. ARATO, *Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati*, cit., p. 439; V. ROPPO, *Commentario alla Convenzione relativa al contratto di viaggio (CCV)*, cit., p. 1788; V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in ID. (diretto da), *Trattato di diritto commerciale*, Sez. II, Tomo III.V, Torino, 2003, p. 261 ss.; A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, cit., p. 321; M. GRIGOLI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 807; L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, in ID., M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 30; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 249.

In giurisprudenza v. Cass., 4 giugno 1991, n. 6303 e Trib. Lecce, 21 settembre 1990, in *Foro it.*, 1991, I, c. 3060, con nota di R. PARDOLESI, *Contratto di viaggio, recesso unilaterale, responsabilità e obblighi*; Cass., 23 aprile 1997, n. 3504, *ivi*, 1997, I, c. 2108; Cass., 20 settembre 2002, n. 16868, in *Dir. turismo*, 2003, p. 349 ss., con nota di A. CORRADO, *Il turista deve rimborsare all'agenzia di viaggi la penale anticipata al tour*

Il contratto di organizzazione, invece, è stato ricondotto dalla dottrina prevalente nello schema della *locatio operis*²⁶ e, in particolare, dell'appalto di servizi, con cui presenta evidenti analogie.

La rimarcata distinzione tra la figura dell'organizzatore e quella dell'intermediario²⁷ diventa cruciale e sempre più netta se si guarda al differente regime di responsabilità agli stessi applicabile: solo l'organizzatore, infatti, risponde tanto del corretto adempimento degli obblighi di organizzazione, quanto dell'eventuale inadempimento dei servizi oggetto di contratto che siano stati effettuati da terzi²⁸. L'intermediario, invece, risponde esclusivamente delle inosservanze che commette nell'adempimento degli obblighi a lui imputabili, ma non dell'inadempimento totale o parziale del viaggio organizzato.

operator; Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, p. 327 ss., con nota di A. AMBANELLI, *La responsabilità dell'intermediario nel contratto di viaggio*; Trib. Genova, 12 maggio 1994, in *Giur. it.*, 1995, I, p. 214 ss., con nota di C.S. CARRASSI, *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l' "imbarbarimento" dell'offerta turistica*.

²⁶ Così S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 159; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 138 ss.; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 249; G. CIURNELLI, *Il contratto di viaggio e la vendita dei «pacchetti turistici»*, cit., p. 407.

²⁷ Ai sensi dell'art. 1, nn. 5 e 6, CCV, affinché un operatore turistico possa essere qualificato come organizzatore o intermediario, è necessario che svolga la propria attività oggetto del contratto di organizzazione o di intermediazione in maniera «abituale», essendo irrilevante la natura professionale e/o principale della stessa.

²⁸ L'organizzatore, infatti, si impegna a procurare i servizi «in nome proprio», mentre l'intermediario agisce sostanzialmente come suo rappresentante. Di conseguenza, non risponde dell'inadempimento dell'organizzatore, purché si sia comportato in maniera diligente (art. 22 CCV). In tal senso, in giurisprudenza v. Trib. Bologna, 15 ottobre 1992, cit.; Cass., 19 gennaio 1999, n. 460, in *Contratti*, 1999, p. 903 ss., con nota di C. POZZI, *Intermediario e organizzatore di viaggio: applicazione della C.C.V. del 23 aprile 1970*. In dottrina, v. F. INDOVINO FABRIS, *Legislazione turistica*, Padova, 1997, 4^a ed., pp. 325-326.

Quanto all'ambito di applicazione oggettivo della Convenzione²⁹, si è ampiamente dibattuto in merito alla possibilità di estendere l'applicazione della relativa disciplina al di là dei viaggi internazionali, fino a coprire anche quelli nazionali.

Il dubbio è stato generato dalla previsione di cui all'art. 40.1, lett. a³⁰, della CCV che riconosce agli Stati aderenti la possibilità di formulare, in sede di ratifica, una riserva³¹ affinché la CCV venga applicata solo ai contratti di viaggio internazionali da eseguirsi totalmente o parzialmente in uno Stato diverso da quello in cui «il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito».

²⁹ Art. 2, CCV: «la presente Convenzione si applica a qualunque contratto di viaggio concluso da un organizzatore di viaggi o da un intermediario di viaggi qualora la sua sede di lavoro principale, o in mancanza di tale sede, il suo domicilio abituale o la sede di lavoro per tramite della quale il contratto di viaggio è stato concluso, si trovi in uno Stato contraente». Cfr. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 75, per la quale «i criteri di collegamento indicati da tale I co. devono essere applicati nel senso di garantire la massima espansione al campo di applicazione della CCV. Ciò significa (...) che l'ordine dei criteri non è gerarchico ma indifferenziato, senza che alcuno di essi possieda valore assorbente rispetto agli altri (...)».

³⁰ Art. 40.1, lett. a, CCV: «Ciascuno Stato contraente potrà, al momento della firma, della ratifica o dell'adesione alla presente Convenzione, formulare la o le riserve seguenti: a) applicare la presente Convenzione solo ai contratti di viaggio internazionale che avrebbero dovuto essere eseguiti totalmente o parzialmente in uno Stato diverso dallo Stato dove il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito (...)».

³¹ Al momento del deposito della legge di ratifica (l. 27 dicembre 1977, n. 1084), il Governo italiano si è avvalso della riserva, circoscrivendo la sfera di applicazione della CCV ai soli contratti di viaggio internazionali. Sulla validità ed efficacia di tale riserva, sono state sollevate non poche perplessità: si veda in proposito, M. ARATO, *Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati*, cit., p. 436; L. STANGHELLINI, *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo dig. it. – Appendice*, vol. VII, Torino, 1987, p. 1131; M. DEIANA, *La disciplina del contratto di organizzazione di viaggio turistico nei viaggi interni*, in *Diritto dei trasporti*, 1988, p. 115; S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 144 ss.; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., pp. 76-87.

Nonostante il legislatore italiano abbia proceduto a formulare la riserva di cui sopra, considerata la evidente corrispondenza degli elementi determinanti le due fattispecie di viaggio, che presentano caratteri di omogeneità tanto sul piano causale quanto su quello strutturale e differiscono unicamente per il luogo di esecuzione delle prestazioni, la dottrina prevalente³² ha optato per un'applicazione analogica della disciplina della Convenzione anche ai viaggi compiuti sul territorio nazionale.

Allo stesso modo, la giurisprudenza ha spesso utilizzato le regole della CCV, pur senza richiamarle espressamente, per fattispecie concrete non rientranti nel suo campo di operatività³³.

Nonostante l'autorevole intento della CCV fosse di realizzare un'uniformazione internazionale della disciplina del contratto di viaggio al fine di garantire una più efficace tutela del turista, non si può fare a meno di rilevare che tale convenzione non possa considerarsi un tentativo ben riuscito³⁴.

³² Si veda, *ex multis*, A. AMBANELLI, *La responsabilità dell'intermediario nel contratto di viaggio*, cit., p. 330; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit. p. 82; L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., pp. 29-30.

³³ Cfr. Cass., 27 ottobre 2003, n. 16090, in *Mass. Giust. civ.*, 2003, p. 10; Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *Mass. Giust. civ.*, 2002, p. 2071; Trib. Taranto, 30 marzo 1988, in *Resp. civ. prev.*, 1989, p. 699; Trib. Roma, 23 marzo 1998, in *Giur. it.*, 1991, I, c. 66 ss.; Trib. Milano 4 giugno 1998, in *Contratti*, 1999, p. 39 ss., con nota di E. GUERINONI, *Il danno da "vacanza rovinata"*; Trib. Firenze, 25 settembre 2001, in *Arch. civ.*, 2002, p. 586.

³⁴ Cfr. M. DEMARCHI, *La direttiva n. 314/90 del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze "tutto compreso" e la recezione nel nostro ordinamento mediante il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111*, in C. VACCÀ (a cura di), *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, Milano, 1995, p. 17, il quale ritiene che «certamente la mancata adesione di molti tra i più importanti Paesi, unita ad una limitazione come quella adottata dal governo italiano, hanno impedito il raggiungimento dell'obiettivo della predisposizione di una disciplina uniforme con riferimento alla materia del contratto di

A dispetto del numero piuttosto elevato degli Stati contraenti, infatti, solo pochi l'hanno ratificata con legge nazionale³⁵, mentre altri, considerandola lacunosa, hanno preferito adottare provvedimenti interni ritenuti maggiormente sensibili alla tutela degli interessi dei viaggiatori³⁶.

viaggio, ovvero ad un nuovo tipo di contratto che, alla luce dello sviluppo turistico, rivestiva sempre maggiore importanza».

³⁵ La CVV non è riuscita a raggiungere l'auspicata uniformità internazionale: in ambito comunitario, è stata ratificata solo dall'Italia e dal Belgio, mentre gli altri Stati membri della CEE disponevano di normative differenti o ricorrevano ai principi fondamentali in materia di contratti. Gli altri Paesi originari firmatari (escluso Taiwan e Togo), invece, non le hanno dato esecuzione mediante provvedimento interno. Il Belgio, inoltre, in sede di attuazione della Direttiva 90/314/Cee ha provveduto all'abrogazione. Cfr. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 73, per la quale «se si considera che l'entrata in vigore della Convenzione è subordinata (...) al deposito di almeno cinque strumenti di ratifica o di adesione, e che complessivamente se ne sono raggiunti soltanto sette (quattro ratifiche e tre adesioni), sorge immediatamente l'impressione di un decollo stentato, che si trasforma in sensazione di disarmo di fronte alla Legge belga 16 febbraio 1994 (...) che, all'art. 40, ha disposto l'abrogazione della *Loi 30 mars 1973*, emanata in ratifica della CCV, a mezzo della denuncia della CCV stessa (...)».

³⁶ All'interno della CEE, ad esempio, la Germania pur partecipando alle conferenze diplomatiche, non ha successivamente aderito alla CVV ed ha proceduto in via autonoma modificando, nel 1979, il BGB mediante l'inserimento di una nuova sezione dedicata al *Reisevertrag*, successivamente novellata in recepimento della Direttiva 90/314/Cee. In Spagna, la regolamentazione del rapporto tra agenti di viaggio e clienti era demandata ad alcune disposizioni del decreto *7 de junio 1973*, n. 1524 e al *Reglamento de Régimen Jurídico de las Agencias de Viajes*, approvato con l'Orden del 9 agosto 1974, i quali individuavano tre differenti tipologie di contratto tra le parti: *contratos de servicios sueltos*; *contratos de viaje con distintos servicios pero a sus respectivos precios* e *contratos a forfait*. V. P. MARTÍNEZ ESPÍN, *El contrato de viaje combinado. Antecedentes, derecho comparado, estudio normativo y jurisprudencial*, Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha Cuenca, 1999, p. 53, note 75-76. In Inghilterra gli operatori turistici agivano sulla base degli *ABTA Code* (sistemi di auto-disciplina) cui si affiancavano il *Trade description Act* del 1968 ed il *Fair trading Act* del 1973. Sul punto, ampiamente, G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 73 ss.; S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata*, cit., pp. 5-6.

Tale circostanza ha fatto sí che il quadro normativo in materia abbia continuato ad essere disorganico e diversificato, fino ad un successivo intervento in materia, a livello comunitario, mediante l'adozione della Direttiva 90/314/Cee.

1.3. La protezione del turista-consumatore in ambito europeo: la Direttiva 90/314/Cee in materia di viaggi vacanze e circuiti tutto compreso. Le prospettive de iure condendo alla luce della nuova Direttiva Ue 2015/2302 in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati: cenni.

Il crescente interesse verso il fenomeno turistico e la disomogeneità della sua regolamentazione in ambito europeo, ha indotto il Consiglio dei Ministri delle Comunità Europee all'emanazione della Direttiva 90/314/Cee in materia di viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso³⁷, con lo scopo di colmare le lacune lasciate dalla CCV, uniformare la disciplina in materia di viaggi organizzati³⁸ e regolamentare uno spazio turistico comunitario³⁹.

³⁷ La Direttiva è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee n. L. 158 del 23 giugno 1990, pp. 59 ss.

³⁸ Art. 1, Direttiva 90/314/Cee: «la presente direttiva ha lo scopo di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri concernenti i viaggi, le vacanze e i giri turistici “tutto compreso” venduti ed offerti in vendita nel territorio della Comunità».

³⁹ Si veda il terzo Considerando della direttiva ai sensi del quale «l'adozione di norme comuni in materia di servizi tutto compreso contribuirà (...) alla realizzazione di un mercato comune dei servizi, consentendo agli operatori di uno Stato membro di offrire i propri servizi in altri Stati membri ed ai consumatori della Comunità di beneficiare di condizioni paragonabili all'acquisto di un servizio tutto compreso in qualsiasi Stato membro».

La Direttiva rappresenta uno *step* importante nella regolamentazione dei rapporti giuridici connessi alla stipulazione del contratto di viaggio⁴⁰, in quanto predispone regole uniformi⁴¹, idonee a garantire una maggiore trasparenza e informazione a vantaggio del turista-consumatore⁴² che versa in una posizione di sostanziale debolezza contrattuale rispetto alla controparte, dovendo spesso confrontarsi con un intermediario, senza avere alcun rapporto diretto con l'organizzatore⁴³.

⁴⁰ Nella Relazione sul recepimento della Direttiva 90/314/Cee nella legislazione degli Stati membri, la Commissione Europea ha precisato che lo scopo primario perseguito dal legislatore è quello di predisporre norme minime, comuni a tutti gli Stati, in merito alle informazioni da fornire al momento della organizzazione del viaggio, ai requisiti formali che il contratto deve avere e alle norme imperative da applicare alle obbligazioni contrattuali.

⁴¹ Al riguardo, tuttavia, si osserva che nonostante i buoni propositi di armonizzazione normativa, la direttiva si presta ad essere attuata mediante legislazioni nazionali differenti. In proposito v. U. IZZO, «*Vacanze comunitarie*». *Quale tutela per il turista italiano in vista dell'attuazione della Direttiva CEE in materia di viaggi «tutto compreso»*, in R. PARDOLESI (a cura di), *Saggi di diritto privato europeo*, Napoli, 1995, p. 324, il quale evidenzia come l'obiettivo di armonizzazione si sia «arenato» dinnanzi alle difficoltà di coordinamento delle differenti situazioni europee in materia; G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 92.

⁴² L'ambito applicativo di tale normativa è più esteso rispetto a quello delineato dalle altre direttive comunitarie volte alla protezione del consumatore in materia contrattuale. Tale assunto trova conferma nella peculiarità della definizione di consumatore che l'art. 2, comma 1, n. 4, individua nella «persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso («il contraente principale») o qualsiasi persona per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare servizi tutto compreso («gli altri beneficiari») o qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede i servizi tutto compreso («il cessionario»)».

⁴³ «È in quest'ottica di individuazione ed elaborazione di strumenti giuridici da adottare per il riassetto degli squilibri esistenti, nel sistema di ripartizione dei rischi d'impresa connessi all'esercizio dell'attività turistica, fra produttore e consumatore del servizio, al di fuori però da qualsiasi logica di unilaterale ed ingiustificata penalizzazione delle oggettive condizioni di operatività dell'impresa turistica, che si colloca, in definitiva,

Tale volontà del legislatore comunitario di rafforzare la protezione del turista si evince anche dall'ultimo «Considerando» della normativa, che attribuisce agli Stati la facoltà di adottare o mantenere in vigore misure più severe a tutela del consumatore.

È in tale ottica che il provvedimento introduce novità importanti rispetto alla CCV.

In primo luogo, l'ambito di applicazione della normativa comunitaria è più ampio⁴⁴: la disciplina della CCV, infatti, si applica solo ai «contratti di viaggio internazionali che debbono essere eseguiti totalmente o parzialmente in uno Stato diverso dallo Stato dove il contratto è stato stipulato o da dove il viaggiatore è partito», mentre la Direttiva 90/314/Cee si applica ai «viaggi, vacanze e giri turistici “tutto compreso” venduti o offerti in vendita nel territorio della Comunità»⁴⁵, senza esclusione per i viaggi che si esauriscono nel territorio dello Stato e, quindi, indipendentemente dal luogo di esecuzione del contratto.

Differente è anche l'oggetto del contratto: la Convenzione di Bruxelles regola l'attività di organizzazione di viaggio che deve necessariamente includere il servizio di trasporto tra gli elementi combinati, in quanto requisito essenziale.

Ai fini della configurazione del servizio turistico *all inclusive* ai sensi dell'art. 2, n.1 della Direttiva⁴⁶, invece, il trasporto è elemento puramente

la direttiva n. 90/314/CEE»: così G. SILINGARDI, F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici»*. La direttiva 13 giugno 1990 n. 90/314/CEE ed il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111, Torino, 2^a ed., 1998, p. 7. In tal senso, v. anche M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio “tutto compreso”*, in *Giust. civ.*, II, 1996, p. 27.

⁴⁴ Cfr. A. LEZZA, *I contratti di viaggio*, in N. LIPARI (a cura di), *Tratt. Dir. Europeo*, II, Padova, 2003, p. 263.

⁴⁵ V. Art. 1, Direttiva 90/314/Cee.

⁴⁶ Art. 2, n.1, Direttiva 90/314/Cee: «Ai fini della presente direttiva si intende per: 1) servizio tutto compreso: la prefissata combinazione di almeno due degli elementi in appresso, venduta o offerta in vendita ad un prezzo forfettario, laddove questa prestazione

eventuale⁴⁷. Affinché si possa configurare un *tour package*, infatti, è sufficiente la prefissata combinazione di almeno due elementi tra trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori (che siano parte significativa del pacchetto), a condizione che la prestazione superi le 24 ore⁴⁸ o sia comprensiva di una notte.

Ciò che rileva ai fini dell'applicazione della disciplina, quindi, è che i diversi servizi - aventi tutti la medesima rilevanza- che compongono il pacchetto siano preassemblati in una combinazione idonea a soddisfare l'interesse del viaggiatore, mentre il trasporto non ha più alcuna preminenza rispetto alle altre prestazioni.

La Direttiva, inoltre, introduce una definizione unitaria di contratto di viaggio in termini di accordo «che lega il consumatore all'organizzatore⁴⁹ e/o al venditore» (art. 2, n. 5).

Le qualifiche soggettive delle parti del rapporto contrattuale, ad eccezione dell'utilizzo dell'espressione «venditore»⁵⁰ in luogo di «intermediario», riprendono quelle già elaborate dalla CCV.

superi le 24 ore o comprenda una notte: a) trasporto, b) alloggio, c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del “tutto compreso” (...)).».

⁴⁷ V. F. INDOVINO FABRIS, *Legislazione turistica*, cit., p. 295, per il quale «appare evidente che la definizione di servizio “tutto compreso” si allontana dal concetto tradizionale di viaggio organizzato che prevede, necessariamente, il trasporto e l'alloggio (...)).».

⁴⁸ Detto limite temporale introduce un'ulteriore differenza rispetto alla CCV che, invece, non prevede alcun termine per l'esecuzione della prestazione.

⁴⁹ La Direttiva ha fornito una definizione neutra di tale operatore professionale: organizzatore è «la persona che organizza in modo non occasionale servizi tutto compreso e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un venditore» (Art. 2, comma 1, n. 2). Il legislatore comunitario ha lasciato, pertanto, agli Stati membri la possibilità di modellare nello specifico questa qualifica professionale adattandola alle diverse realtà nazionali.

Ciò nonostante, permane una differenza fondamentale: la CCV, infatti, richiede in capo al professionista, sia esso organizzatore o intermediario, il requisito della «abitudine» dell'attività esercitata, mentre la normativa comunitaria tace circa la non occasionalità dei servizi resi dal venditore.

Coincidono, invece, nella sostanza le definizioni di «viaggiatore» di cui all'art. 1, n. 7 della CCV e di «consumatore» che l'art. 2, n. 4 della normativa comunitaria identifica nel contraente principale o nella persona per conto della quale il contraente principale acquista/si impegna ad acquistare servizi tutto compreso, fino ad includere l'eventuale cessionario di tali servizi.

Sotto il profilo degli strumenti di tutela per il turista, le due normative si pongono in una posizione di continuità, ma presentano delle differenze notevoli⁵¹.

La Direttiva europea ha infatti introdotto un nuovo regime di responsabilità volto a garantire una maggiore protezione per il consumatore.

In particolare, muta la posizione dell'organizzatore a fronte dei danni causati al viaggiatore da parte di terzi di cui il primo si sia avvalso per l'esecuzione della prestazione.

L'art. 15 della CCV, infatti, distingueva tra pregiudizi subiti dal viaggiatore «à l'occasion» dell'esecuzione dei servizi e danni subiti «en raison» del mancato adempimento totale o parziale da parte dei terzi⁵².

Nel primo caso, si prevedeva una presunzione di responsabilità dell'organizzatore, salvo la prova liberatoria della mancanza della *culpa in*

⁵⁰ Ai sensi dell'art. 2, n. 3 della Direttiva europea, il venditore è «la persona che vende o offre in vendita servizi tutto compreso proposti dall'organizzatore».

⁵¹ V. A.M. MANCALEONI, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, cit., pp. 324-326.

⁵² Cfr. C. SEVERONI, *Diligenza del tour operator e irresponsabilità per fatto* (nota a Cass., 27 ottobre 2004, n. 20787), in *Dir. tur.*, 2005, p. 345.

eligendo; nel secondo, invece, si applicava il regime di responsabilità previsto per le singole operazioni inadempite.

L'art. 5, comma 1, della Direttiva, invece, introduce una disciplina che non ammette alcuna prova liberatoria: l'organizzatore e/o il venditore⁵³ che si avvalgano della collaborazione di terzi sono sempre tenuti a risarcire, salvo diritto di rivalsa, i danni causati dagli stessi al consumatore.

Ciò denota una chiara scelta del legislatore comunitario di introdurre un trattamento più protettivo per il turista-consumatore rispetto a quello derivante dalla disciplina internazionale.

Tale prospettiva di implementazione della tutela del turista rappresenta, inoltre, il motivo ispiratore del processo di revisione della normativa comunitaria culminato nell'adozione della Direttiva Ue 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati⁵⁴, che abroga la Direttiva 90/314/Cee con effetto dal 1° luglio 2018.

⁵³ L'utilizzo della formula «organizzatore e/o venditore», tuttavia, ha dato luogo a non poche incertezze in sede di recepimento della direttiva, ai fini dell'individuazione del soggetto responsabile dell'inadempimento degli obblighi derivanti dal contratto di viaggio organizzato. A ciò ha fatto seguito l'adozione di soluzioni contrapposte nell'ambito delle legislazioni nazionali dei singoli Stati. Si veda in proposito: B. MONTI, *Il recepimento della Direttiva sui viaggi «tutto compreso» nei Paesi dell'Unione europea*, in *Dir. tur.*, 2008, pp. 83-87.

⁵⁴ La Direttiva è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea L. 326 dell'11 dicembre 2015. Tale normativa modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, la Direttiva 2011/83/Ue e abroga la Direttiva 90/314/Cee. I Paesi dell'Unione avranno due anni di tempo per recepire le nuove disposizioni nei rispettivi ordinamenti nazionali.

Per una dettagliata analisi della Proposta di Direttiva che ha preceduto l'emanazione del testo definitivo, v. M. GUARINI, *I contratti del turismo organizzato on line tra diritto attuale e prospettive de iure condendo alla luce della nuova proposta di Direttiva in materia di "pacchetti turistici"*, in *Riv. dir. dell'impresa*, 2014, pp. 315-341.

Anticipando alcune considerazioni che verranno svolte ampiamente nel capitolo conclusivo del lavoro, si evidenzia sin da ora come la nuova normativa miri a modernizzare le regole in materia di *tour package* e ad adeguare il *corpus* dei diritti precedentemente istituiti all'evoluzione dell'era digitale ed all'uso sempre piú crescente di *internet* nelle transazioni commerciali relative all'offerta ed alla vendita di servizi turistici.

Il diffondersi degli acquisti *online* di pacchetti non piú preconfezionati, bensí personalizzati, scelti ed assemblati dal turista-viaggiatore, infatti, ha alimentato l'insorgere di dubbi ed incertezze circa la possibile applicazione a tali fattispecie della Direttiva 90/314/Cee.

Sulla base di questi sviluppi, pertanto, il nuovo provvedimento intende estendere la tutela a tali combinazioni di servizi turistici che ad oggi si trovano in una «zona grigia», al fine di evitare che la situazione di incertezza giuridica disincentivi all'acquisto.

Sia che la prenotazione del pacchetto «tutto compreso» sia effettuata attraverso un'agenzia di viaggio tradizionale, sia *online* o tramite pagine *web* collegate, si applicheranno gli stessi principi e le medesime garanzie per il cliente.

La nuova Direttiva persegue, inoltre, lo scopo di promuovere la dimensione transfrontaliera del mercato turistico, eliminando le disparità tra le differenti legislazioni nazionali che scoraggiano tanto il viaggiatore di un determinato Stato membro ad acquistare, quanto l'organizzatore e/o venditore a vendere, in un altro Stato un pacchetto *all inclusive*.

In relazione ai soggetti tutelati, grande importanza riveste l'introduzione della qualifica di «viaggiatore» in luogo di quella di «consumatore» utilizzata in precedenza. Si tratta, infatti, di una nozione molto piú ampia, nella quale rientrano tutti «coloro che viaggiano per scopi professionali, compresi i liberi professionisti» nonché i «lavoratori autonomi o altre persone fisiche, qualora non definiscano le modalità di viaggio in base ad

un accordo generale»⁵⁵. Tale categoria include, pertanto, non solo il singolo consumatore, bensì anche il libero professionista che definisca le modalità del viaggio legato alla propria attività commerciale o professionale tramite gli stessi canali usati dal consumatore, in assenza di un accordo generale.

Circa l'ambito di applicazione oggettivo, la Direttiva distingue i pacchetti turistici dai servizi turistici collegati.

I primi includono tanto le offerte a pacchetto pre-organizzate dall'operatore turistico, quanto quelle personalizzate autonomamente dal viaggiatore. I secondi, invece, si configurano quando un professionista – tradizionale o *online* – agevola l'acquisto portando il turista a concludere contratti con diversi fornitori di servizi turistici anche mediante diversi processi di prenotazione collegati.

Sempre nell'ottica di una maggiore protezione giuridica del viaggiatore, si introducono più obblighi informativi pre-contrattuali a carico del venditore, maggiori tutele in caso di disdetta conseguente ad una revisione dei prezzi, nonché ulteriori garanzie in caso di difformità delle prestazioni effettivamente rese rispetto a quelle previste dal pacchetto acquistato.

L'art. 13, inoltre, sancisce il principio di responsabilità dell'organizzatore per l'esecuzione del pacchetto a prescindere da quale sia il soggetto tenuto a prestare il servizio, riconoscendo tuttavia agli Stati membri la possibilità di introdurre un regime di responsabilità solidale con il venditore⁵⁶.

⁵⁵ Così il Considerando n. 7 della Direttiva (Ue) 2015/2302.

⁵⁶ Tale facoltà, se eseguita, comporterebbe un mutamento dell'attuale regolamentazione giuridica italiana: l'art. 43 cod. tur. prevede, infatti, che l'agente di viaggi e l'organizzatore turistico siano tenuti al risarcimento del danno nei confronti del viaggiatore «secondo le rispettive responsabilità», ovvero il primo in relazione alle informazioni ed al procedimento di prenotazione, mentre il secondo all'esecuzione del viaggio.

Molteplici, pertanto, sono gli obiettivi perseguiti dal nuovo provvedimento legislativo: rafforzare la certezza giuridica e la trasparenza delle operazioni commerciali e, quindi, incrementare il livello di protezione dei viaggiatori; incentivare gli scambi transfrontalieri del mercato di pacchetti turistici grazie ad una maggiore armonizzazione e un esplicito meccanismo di riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza; garantire una concorrenza piú equa tra i professionisti che operano nel settore.

Gli Stati membri dell'Ue avranno tempo fino al 1° gennaio 2018 per adeguarsi alla nuova normativa ed ulteriori sei mesi per farla entrare in vigore. Per vederla operativa, dunque, si dovrà attendere il 1° luglio 2018, anche se nulla osta ad un recepimento anticipato rispetto alla scadenza naturale.

1.4. I «servizi turistici» nella legislazione italiana: dal d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 al Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (All. 1, d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79).

I principi ispiratori della Direttiva 90/314/Cee sono stati recepiti nell'ordinamento giuridico italiano con il d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111, in ottemperanza all'art. 24 della legge delega 22 febbraio 1994, n. 146⁵⁷.

⁵⁷ L'art. 24 di tale legge, che recava «Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità Europee», conferiva la delega al Governo per l'emanazione del decreto legislativo attuativo della normativa comunitaria, indicando principi e criteri direttivi cui lo stesso doveva uniformarsi. In senso critico sul contenuto dell'intervento del legislatore delegante v. G. SILINGARDI, F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici»*, cit., pp. 10-11.

Uno degli obiettivi che il Governo doveva conseguire nell'attuazione della Direttiva era rappresentato dal coordinamento della disciplina comunitaria con la normativa emanata dalla CCV circa vent'anni prima.

Il nostro legislatore ha perseguito tale risultato solo parzialmente: con il d.lgs. n. 111 del 1995, infatti, non si è provveduto ad una regolamentazione *ex novo* della materia con un testo organico sostitutivo del precedente, bensì il decreto si è affiancato alla l. n. 1084 del 1977⁵⁸, lasciando all'interprete il compito di risolvere eventuali problemi di sovrapposizione tra una fonte normativa di diritto uniforme ed una di rango comunitario⁵⁹.

Tale rischio, tuttavia, è stato contenuto nella prassi da un lato, in virtù della non perfetta coincidenza del campo di applicazione del decreto e della legge di ratifica della CCV⁶⁰, dall'altro ricorrendo al criterio di collegamento di cui all'art. 24 lett. *a* della l. delega n. 146 del 1994⁶¹ che prevede, in caso di conflitto tra disposizioni applicabili, la prevalenza di quella più favorevole anche se anteriore.

⁵⁸ L'assenza di coordinamento con la disciplina uniforme è stata ampiamente criticata da V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., p. 258 s.

⁵⁹ Per un confronto tra le due normative v. G. TASSONI, *Il contratto di viaggio*, cit., pp. 99-106; A. SANTUARI, *I contratti di viaggio «all inclusive» tra frontiere interne e diritto transnazionale*, cit., p. 47 ss.

⁶⁰ La normativa comunitaria ha un ambito più vasto rispetto a quello della CCV: la Direttiva, infatti, non distingue tra viaggi «interni» agli Stati membri e viaggi svolti fuori dalla Comunità. L'applicazione della CCV, invece, dipende dal luogo di esecuzione del contratto, in quanto disciplina solo i viaggi internazionali che debbano essere eseguiti totalmente o parzialmente in uno Stato diverso da quello di partenza o di stipulazione del contratto. Sul punto v. S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., pp. 7-11.

⁶¹ Art. 24, l. n. 146 del 1994: «l'attuazione della direttiva del Consiglio 90/314/CEE sarà informata ai seguenti principi e criteri direttivi: a) l'offerta del servizio “tutto compreso” ed il relativo contratto sono disciplinati tenendo conto delle disposizioni più favorevoli dettate in tema di contratto di organizzazione di viaggio dalla l. 27 novembre 1977, n. 1084; (...)».

I due interventi normativi, inoltre, sono stati ispirati da una *ratio* differente: la l. n. 1084 del 1977 mirava ad un temperamento degli opposti interessi delle parti in gioco, il d.lgs. n. 111 del 1995 dà attuazione ad una direttiva comunitaria che si caratterizza per una serie di disposizioni finalizzate alla tutela del contraente debole, ovvero il turista-consumatore.

Quest'ultima esigenza diventa palese laddove si tenga presente che il contenuto del d.lgs. n. 111 del 1995 è stato interamente trasfuso prima nel Codice del consumo (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206), all'interno della Parte III, Titolo II, Capo II denominato «Servizi turistici» e, successivamente, nel Codice del turismo (All. 1, d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79) che ha assorbito le norme di cui agli artt. 82-100 c. cons., integrandole con nuove disposizioni.

Con il Codice del consumo⁶² il legislatore ha inteso porre in essere un'opera di semplificazione e riorganizzazione sistematica delle diverse leggi a tutela del consumatore succedutesi nel corso del tempo, con la finalità di rimediare alle numerose sovrapposizioni tra le varie regole derivanti da distinte direttive comunitarie⁶³.

⁶² Tra i vari commenti al Codice, v. G. ALPA, R. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Napoli, 2005; R. CALVO, *Il Codice del consumo tra "consolidazione" di leggi e autonomia privata*, in *Contr. impr./Europa*, 2006, p. 80 ss.; L. ROSSI CARLEO, *Il Codice del consumo: prime impressioni fra critiche e consensi*, *ibidem*, p. 34 ss.; E. CAPOBIANCO, G. PERLINGIERI (a cura di), *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, Napoli, 2009; V. CUFFARO, *Un codice "consumato" (Codice del consumo, credito ai consumatori e Codice del turismo)*, in *Corr. giur.*, 2011, p. 1189 ss.; ID., *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 3^a ed., 2012; G. D'AMICO (a cura di), *La riforma del Codice del consumo. Commentario al D.lgs. n. 21/2014*, Milano, 2015.

⁶³ Nonostante l'intento iniziale, il Codice ha subìto, nel corso degli anni, molteplici innovazioni che hanno ridimensionato l'originaria finalità di riassetto organico e di semplificazione della materia. L'emanazione del d.lgs. 13 agosto 2001, n. 141, ad esempio, ha comportato l'espunzione dal Codice delle regole in materia di «credito al consumo» confluite all'interno del T.U.B., così come l'art. 3, comma 1, lett. *m*, del d.lgs.

La disciplina di cui al decreto del 1995 è confluita nel nuovo Codice all'interno della disciplina dei rapporti di consumo senza notevoli modificazioni, perdendosi così la *chance* di una migliore regolamentazione della materia rispetto ai mutamenti verificatisi nel tempo ed, in particolare, di una più efficiente delimitazione dei rapporti con la l. n. 1084 del 1977⁶⁴, specie in relazione ai rispettivi àmbiti di operatività⁶⁵.

Ciò nonostante, l'inserimento dei contratti di viaggio all'interno del Codice⁶⁶ ha avuto una portata di ampio rilievo giuridico, perché ha comportato la collocazione del viaggio tra i rapporti di consumo e, quindi, la qualificazione del viaggiatore come consumatore, con conseguente estensione allo stesso, in virtù di una interpretazione sistematica delle norme consumeristiche, della disciplina più favorevole⁶⁷.

Novità di carattere tanto formale quanto sostanziale sono state introdotte, invece, con l'emanazione del Codice della normativa statale in

23 maggio 2011, n. 79 che ha disposto l'abrogazione degli artt. 82-100 cod. cons. in materia di «servizi turistici», con conseguente trasfusione della disciplina negli artt. 32-51 cod. tur.

⁶⁴ «La mancata abrogazione della l. n. 1084 del 1977 reca una conseguenza di rilievo: sebbene le ipotesi alle quali sia applicabile solo tale legge e non anche il Codice del consumo siano limitatissime, le definizioni, il lessico e le nozioni da essa introdotti rimangono vincolanti anche nell'interpretazione del Codice del consumo»: così G. TASSONI, sub *Art. 82*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Milano, 2008, p. 466.

⁶⁵ Sui rapporti tra la disciplina ex artt. 82-100 cod. cons. e la l. n. 1084 del 1977, v. L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, in ID., M. DONA (a cura di), *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 42 ss.

⁶⁶ La disciplina di cui agli artt. 82-100 cod. cons. si compone di una parte definitoria in merito alle parti (organizzatore, venditore, consumatore) ed all'oggetto dei contratti relativi ai servizi turistici (vendita di pacchetto turistico), cui seguono le disposizioni relative alla forma ed al regime di responsabilità.

⁶⁷ Cfr. M. LA TORRE, M. COCUCCHIO, *I contratti del turismo organizzato*, in *Corr. merito*, 2011, p. 1158 ss.

tema di ordinamento e mercato del turismo, contenuto nell'Allegato n. 1 al d.lgs. n. 79 del 2011⁶⁸.

Si tratta di un *corpus* normativo della legislazione turistica comprensivo della regolamentazione sia di ambito pubblicistico che privatistico, nella sostanza molto piú vicino ad un testo unico piuttosto che ad un'opera di codificazione da intendersi in senso classico⁶⁹, la cui finalità primaria è quella di coordinare la pluralità delle fonti che regolano la materia, per garantire organicità e sistematicità alla relativa disciplina, mediante una revisione delle regole sui rapporti e sui contratti turistici.

L'entrata in vigore di tale codice di settore ha comportato la trasfusione delle norme di cui agli artt. 82-100 c. cons. all'interno del Titolo VI, artt. 32-53, c. tur.⁷⁰, che regolamenta i «contratti del turismo organizzato»,

⁶⁸ Il decreto, adottato in attuazione della Direttiva 2008/122/Ce, relativa ai «contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2011, è entrato in vigore il 21 giugno 2011. A poco meno di un anno dalla sua adozione, è stato sottoposto al vaglio della Corte Costituzionale (C. cost., 5 aprile 2012, n. 80), la quale ha dichiarato l'illegittimità di una molteplicità di articoli dell'allegato n. 1- che riporta il vero e proprio Codice del turismo - per mancato rispetto dei limiti di delega legislativa, riducendone sostanzialmente la portata normativa alle parti relative al c.d. «diritto privato del turismo», ovvero alle norme che disciplinano in modo organico i pacchetti turistici (Titolo VI) e che hanno assorbito le norme del Codice del consumo (artt. 82-100), integrandole con nuove disposizioni. Sul punto, L. RIGHI, *Il turismo nel «tiro alla fune» Stato-Regioni: la ridondanza dell'eccesso di delega dimezza il codice*, in *Dir. tur.*, 2012, p. 29 ss.

⁶⁹ Sul punto, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo, Introduzione*, cit., p. XXI, per il quale «il Codice del turismo si limita a compiere, per lo piú, un'opera di consolidamento del diritto vigente in materia turistica, anche al fine di assicurare una migliore conoscibilità delle norme statali dedicate al settore; non se ne può, pertanto, enfatizzare il carattere esaustivo ed omnicomprensivo, pur sempre trattandosi di un codice di settore».

⁷⁰ In senso critico, si veda V. CUFFARO, *Un codice "consumato" (Codice del consumo, credito ai consumatori, e Codice del turismo)*, cit., p. 1189 ss., il quale definisce «anomala» la struttura del Codice del turismo e, criticando la scelta di separare dal Codice

isolando le regole prima contenute nel Codice del consumo e rivendicandone una specialità rispetto alla disciplina generale di tutela del consumatore⁷¹.

Tra le innovazioni piú rilevanti, si deve evidenziare l'abrogazione della l. n. 1084 del 1977 di ratifica della Convenzione di Bruxelles sul contratto di viaggio⁷², che pone fine alle difficoltà interpretative fino ad allora sorte circa la corretta individuazione della normativa applicabile, rendendo il

del consumo le norme sul turismo organizzato, si esprime in termini di «inutile amputazione» contrastante con le finalità proprie della normativa consumeristica emanata per riunire i diversi provvedimenti attuativi delle direttive comunitarie a tutela del consumatore. In argomento v. anche, E. GUERINONI, *Contratti e responsabilità nel Codice del turismo*, cit., p. 5 ss., per il quale « (...) l'aver "sradicato" la normativa sui contratti turistici dal Codice del consumo per unirla con regole relative ad altri aspetti del medesimo settore socio-economico non deve essere valutato di per sé né positivamente né negativamente: il Codice del consumo conteneva - e continua a contenere - la parte "generale" anche dei contratti turistici, soprattutto con riguardo alla disciplina delle clausole vessatorie di cui agli artt. 33 ss., fermo restando che si devono mettere in conto eventuali opere di consolidamento di normative settoriali che portano a tali operazioni in/out di discipline speciali (...)».

⁷¹ R. SANTAGATA, *Diritto del turismo, Introduzione*, cit., p. XXI, parla di « "secondo livello" di specialità, rispetto al "primo livello" già sancito nel 2005 dal Codice del consumo rispetto al codice civile».

⁷² L'art. 3, comma 2, del d.lgs. n. 79 del 2011, dispone che la l. n. 1084 del 1977 «è abrogata a decorrere dal momento in cui diviene efficace la denuncia dello Stato italiano della Convenzione internazionale sul contratto di viaggio del 23 aprile 1970, in conformità a quanto disposto dall'art. 37 della medesima». In senso critico verso tale scelta del legislatore v. C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015, p. 42 e p. 55, la quale evidenzia che, ad oggi, il governo italiano non ha ancora provveduto a tale adempimento. L'art. 37 della CVV prevede che l'abrogazione si verificherà decorso un anno dal ricevimento della notifica da parte del governo depositario della denuncia internazionale della Convenzione trasmessa dallo Stato italiano. Ad oggi, tuttavia, dall'Archivio dei Trattati Internazionali Online (ATRIO) non risulta alcuna denuncia della CVV da parte dell'Italia.

Codice del turismo l'unico testo normativo di riferimento per la disciplina contrattuale generale del settore turistico.

Nell'ambito delle modifiche sostanziali - di cui si darà conto dettagliatamente nel prosieguo - si segnala l'ampliamento della nozione di «pacchetto turistico» di cui all'art. 34, a séguito dell'introduzione, nella definizione, dell'esplicito riferimento alle crociere turistiche, nonché dell'eliminazione sia del requisito della durata minima superiore alle ventiquattro ore che del riferimento al carattere «prefissato» della combinazione degli elementi essenziali; il rafforzamento degli obblighi informativi in capo all'organizzatore e/o all'intermediario; la nuova formulazione della disciplina in tema di responsabilità per inadempimento o inesatto adempimento del contratto; l'inserimento di una specifica norma (art. 47) relativa al «danno da vacanza rovinata».

La *ratio* della collocazione dei contratti di vendita di pacchetti turistici all'interno del nuovo codice, deve essere ravvisata nella necessità di garantire un più alto livello di protezione del «turista»⁷³, a causa della specificità della sua condizione.

L'accentuato squilibrio contrattuale esistente tra le parti, infatti, permette di guardare al turista come «consumatore speciale»⁷⁴, in quanto

⁷³ Sul piano terminologico, la modifica più importante introdotta dal cod. tur. riguarda la sostituzione della locuzione «consumatore di servizi turistici» con l'espressione «turista», che l'art. 33, comma 1, lett. c, definisce come «l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico».

⁷⁴ Cfr. R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2012, p. 1106, per il quale la «specialità» della definizione di consumatore di pacchetti turistici rispetto a quella generale di cui all'art. 3, comma 1, lett. a, cod. cons., «trae ulteriore linfa» dalla nomenclatura utilizzata per definire la controparte contrattuale: mentre nell'ambito di un generale rapporto di consumo, infatti, ci si riferisce al professionista, in relazione ai pacchetti turistici si parla di venditore e/o organizzatore.

non dotato degli adeguati strumenti idonei a risolvere gli eventuali problemi che si possano verificare in occasione di una vacanza, in un luogo lontano dalla sua dimora abituale e «generalmente incline a subire il disservizio pur di non perdere il poco tempo a disposizione per rilassarsi»⁷⁵.

Tale esigenza di implementare la tutela rispetto al comune consumatore si giustifica maggiormente alla luce delle caratteristiche proprie del pacchetto turistico: il turista, infatti, acquista il pacchetto sulla base delle sole informazioni che gli vengono comunicate dall'organizzatore o dall'intermediario, potendo verificare soltanto in un momento successivo alla conclusione del contratto la qualità del servizio prescelto e la sua effettiva conformità rispetto a quanto pattuito.

È evidente, quindi, che necessita di una più accentuata protezione rispetto al semplice consumatore che, invece, ha la possibilità di verificare *ex ante*, ovvero prima del pagamento, le caratteristiche del bene di consumo che intende acquistare.

Alla luce di quanto detto, si palesa anche la *ratio* di una delle principali innovazioni introdotte con la codificazione, ovvero la tipizzazione della fattispecie del «danno da vacanza rovinata»⁷⁶, già in passato oggetto di studio parte di dottrina e giurisprudenza, quale nuova figura di illecito da inadempimento contrattuale, risarcibile *ex art. 47 c. tur.*, qualora il contratto di viaggio organizzato abbia una «finalità di svago» ed il turista

⁷⁵ Così la Relazione al progetto del Codice di riforma del turismo, del Ministro del turismo.

⁷⁶ Sulla evoluzione della disciplina del danno da vacanza rovinata cfr., *ex multis*, A. FLAMINI, *Danno da vacanza rovinata*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, cit., p. 57 ss.; S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., p. 188 ss.; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 355 ss.; P. GENTILE, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Rass. dir. civ.*, 1, 2013, p. 248 ss.

abbia subito una lesione del suo interesse a godere della propria vacanza quale occasione irripetibile di *relax* e divertimento.

La sovrapposizione tra la figura del turista e quella del consumatore implica necessariamente un coordinamento tra le due normative specifiche che ne regolamentano la relativa protezione⁷⁷, nell'evidente ottica di una maggiore certezza del diritto.

A tal proposito, l'art. 32, comma 3, c. tur., si limita a rinviare genericamente al d.lgs. n. 206 del 2005 per quanto non regolamentato dal capo relativo ai contratti del turismo organizzato⁷⁸.

Si conferma, così, il ruolo sussidiario del Codice del consumo che, disciplinando la «parte generale» dei contratti dei consumatori, trova applicazione laddove la normativa di settore presenti lacune, limitatamente ai contratti di vendita di pacchetti turistici conclusi tra operatori che rientrano nella categoria dei «professionisti» di cui all'art. 3, lett. c, c. cons. e turisti qualificabili come «consumatori» ex art. 3, lett. a, c. cons.⁷⁹.

Una intersezione tra le normative si verifica, inoltre, relativamente ai pacchetti turistici negoziati fuori dai locali commerciali, ovvero a distanza a mezzo *internet*.

L'art. 32, comma 2, c. tur. statuisce, infatti, che tali contratti siano soggetti alla normativa consumeristica, ma prevede l'applicabilità agli stessi degli artt. da 64 a 67 c. cons. (*rectius*, artt. 45-67 c. cons., come modificati dal d.lg. 21 febbraio 2014, n. 21, attuativo della Direttiva

⁷⁷ In proposito, F. ROMEO, *Contratti asimmetrici, codici di settore e tutela del contraente debole*, in *Obbl. contr.*, 2012, p. 440 ss.

⁷⁸ La sostituzione della locuzione «Servizi turistici» di cui al Capo II, Titolo IV cod. cons., con la nomenclatura «Contratti del turismo organizzato» di cui al Capo I, Titolo I, cod. tur., permette di delimitare l'ambito di applicazione della nuova normativa di settore, rinviando implicitamente alle norme del Codice del consumo e del Codice civile per la disciplina dei «servizi turistici disaggregati».

⁷⁹ Sul punto, A. VENCHIARUTTI, *Viaggi organizzati e tutela del turista. Profili di diritto comparato e europeo (Prima parte)*, Padova, 2012, pp. 32-33.

2011/83/UE), che regolamentano lo *ius poenitendi* del consumatore nei contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali, salvo il caso in cui il professionista comunichi per iscritto l'esclusione del diritto di recesso⁸⁰.

La disciplina dettata dal Codice del turismo, infine, ha un ambito applicativo ben preciso, delimitato ai soli pacchetti «*all inclusive*» e non si estende alle prestazioni turistiche disaggregate, ovvero acquistate al di fuori di un viaggio organizzato, che restano soggette alle regole consumeristiche e del Codice civile.

Quanto al rapporto con quest'ultimo, va da sé che la codificazione di settore si ponga in un rapporto di subordinazione e specificazione, non di interferenza.

È evidente, pertanto, che l'individuazione della disciplina da applicare al caso concreto non possa prescindere da un'attenta attività ermeneutica che sia in grado di guardare alla singola fattispecie nell'ambito dell'intero sistema ordinamentale in cui si colloca⁸¹.

Seppur, infatti, il Codice del turismo rappresenti la principale fonte normativa di riferimento per la regolamentazione del contratto di viaggio, le sue disposizioni dovranno essere necessariamente coordinate con quelle del Codice del consumo e del Codice civile, nonché lette ed interpretate

⁸⁰ Tale previsione ha suscitato in dottrina non poche perplessità: cfr. C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 45-46; R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., pp. 1109-1111; A. VENCHIARUTTI, *Viaggi organizzati e tutela del turista. Profili di diritto comparato e europeo (Prima parte)*, cit., pp. 33-36.

⁸¹ Sull'importanza, in generale, di un'interpretazione logico-sistematica v. P. PERLINGIERI, *L'interpretazione della legge come sistematica e assiologia. Il brocardo in claris non fit interpretatio, il ruolo dell'art. 12 disp. prel. c.c. e la nuova scuola dell'esegesi*, in *Rass., dir. civ.*, 1985, p. 990 ss.; ID., *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, 3^a ed., Napoli, 2006, p. 212.

alla luce dei principi costituzionali, che consentono di guardare al turista e tutelarlo non perché consumatore⁸², ma in quanto persona⁸³.

⁸² In proposito, P. PERLINGIERI, *Il diritto dei contratti fra persona e mercato. Problemi del diritto civile*, Napoli, 2003, p. 307, ritiene che la qualifica di consumatore sia solo «un aspetto parziale di una realtà complessa, ove gli individui non possono essere distinti esclusivamente tra produttori e consumatori, giacché sono innanzitutto uomini».

⁸³ Si osserva, in particolare, che la principale norma costituzionale che assicura copertura normativa alla tutela del turista, è sicuramente l'art. 2 che riconosce e garantisce il pieno e libero sviluppo della persona umana e che «rappresenta una clausola di ordine pubblico costituzionale idonea a tutelare, in maniera ampia e non tassativa, il valore-persona in tutte le sue molteplici manifestazioni»: così P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, cit., p. 514. Tale disposizione, in combinato disposto con l'art. 32 cost., rappresenta altresì il fondamento costituzionale della vacanza, intesa quale occasione di svago, di riposo a garanzia del benessere e della salute della persona.

CAPITOLO II

LA VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

SOMMARIO: 2.1. La nuova definizione di «pacchetto turistico» *ex art.* 34 cod. tur. – 2.2. I pacchetti turistici «tradizionali» e i pacchetti turistici *online*. – 2.3. Le parti del rapporto contrattuale: dal «consumatore di pacchetti turistici» al «turista». L'organizzatore e l'intermediario del viaggio. – 2.4 L'identità giuridica del contratto di vendita di pacchetti turistici. La causa del contratto e la «finalità turistica». – 2.5. La conclusione del contratto: vincoli formali e contenuto. – 2.6. Obblighi informativi, trasparenza e pubblicità ingannevole. – 2.7. Il contratto di viaggio e le clausole vessatorie. – 2.8. Il recesso per giusta causa, le clausole onerose e la tutela del turista.

2.1. La nuova definizione di «pacchetto turistico» ex art. 34 cod. tur.

Tra le novità introdotte dal Codice del turismo, che hanno condotto ad un rilevante ampliamento dell'ambito di applicazione della normativa in materia di «contratti del turismo organizzato», le prime considerazioni devono essere compiute in merito alla nuova definizione di pacchetto turistico di cui all'art. 34⁸⁴.

⁸⁴ Ancora una volta, il legislatore non ha fornito una definizione del contratto di vendita di pacchetto turistico, limitandosi a delinearne l'oggetto. Ciò nonostante, resta invariata la qualificazione datane in passato da dottrina e giurisprudenza in termini di contratto di scambio, di natura consensuale, a titolo oneroso, mediante il quale l'alienante (organizzatore o intermediario turistico) vende o offre in vendita al turista-consumatore, ad un prezzo forfettario predeterminato, un pacchetto turistico *all inclusive*: v., *ex multis*,

Tale disposizione qualifica con il termine «turistico» i pacchetti aventi ad oggetto viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso e crociere turistiche, risultanti dalla combinazione di almeno due dei servizi tipici del settore turistico, ovvero l'alloggio, il trasporto ed altri servizi di natura non accessoria rispetto ai due precedenti⁸⁵ che, tenuto conto delle esigenze ricreative del turista, risultino essere parte significativa del pacchetto, venduto o offerto in vendita ad un prezzo forfettario⁸⁶.

Occorre osservare, *in primis*, che con la nuova formulazione è stato rimosso il limite minimo di durata del viaggio organizzato: l'art. 84 c. cons., infatti, stabiliva che il viaggio dovesse essere «superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendere almeno una notte», mentre l'art. 34 cod. tur. non prevede più alcuna specificazione di ordine temporale⁸⁷.

P. QUARTICELLI, *Il contratto di vendita di pacchetto turistico nel nuovo Codice del turismo*, in *Contratti*, 2012, p. 205 ss.

⁸⁵ La nozione codicistica di «pacchetto turistico», nel riprendere quella di origine comunitaria, si allontana dalla precedente regolamentazione del contratto di organizzazione di viaggio di cui alla CVV, in quanto non prevede che nella combinazione dei servizi turistici sia necessariamente incluso il trasporto quale elemento essenziale, consentendo così di ampliare la sfera di operatività della disciplina a fattispecie nuove, quali ad esempio i soggiorni in villaggi raggiungibili dal turista autonomamente, ovvero le settimane bianche.

⁸⁶ L'espresso riferimento al pagamento di un prezzo forfettario, ha alimentato un dibattito circa la possibilità di far rientrare nella definizione di «*tour package*» anche i contratti offerti gratuitamente al consumatore. Sul punto è intervenuta la Corte di Giustizia che ha ritenuto applicabile la Direttiva 90/314/Cee anche ai viaggi offerti gratuitamente da parte di un quotidiano, nell'ambito di una promozione pubblicitaria, a vantaggio esclusivo della propria clientela, in cui il contraente principale paga le tasse aeroportuali ed il supplemento per la camera singola: v. Corte Giust., 15 giugno 1999, C-140/97, in *Foro it.*, 1999, IV, c. 299. In dottrina, in senso contrario, v. F. DE SANTIS, *I pacchetti turistici: i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso»*, in P. CENDON (diretto da), *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, VIII, Torino, 2004, p. 108.

⁸⁷ Tale limite temporale continua ad essere presente, invece, nella normativa comunitaria. Così come la Direttiva 90/314/Cee regola soltanto i pacchetti turistici

La scelta del legislatore di eliminare il requisito della durata plurigiornaliera deve essere favorevolmente condivisa in quanto consente di ampliare «l'ombrello protettivo»⁸⁸ della normativa di derivazione comunitaria a fattispecie che prima ne restavano escluse poiché, pur realizzando la combinazione richiesta per la creazione di un pacchetto turistico, si esaurivano nell'arco di tempo di una giornata⁸⁹.

A tale considerazione, peraltro, si aggiunge la constatazione che la nuova disposizione rende possibile l'inclusione nella categoria regolamentata anche dei cd. «mini-pacchetto», ovvero delle escursioni giornaliere acquistate nell'ambito di un pacchetto turistico più ampio⁹⁰.

In tal modo, il Codice del turismo offre al turista una maggiore protezione, non solo rispetto alla precedente disciplina delineata dal Codice del consumo, ma anche rispetto al dettato della Direttiva 90/314/Cee⁹¹.

che abbiano una durata superiore alle ventiquattro ore o che siano comprensivi di una notte, l'art. 2, comma 2, lett. a della nuova Direttiva 2015/2302/UE esclude espressamente dal suo ambito di applicazione «i pacchetti e servizi turistici collegati che si estendono su un periodo inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento».

⁸⁸ Così A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, in G. ALPA (a cura di), *I contratti del consumatore*, Milano, 2014, p. 1183.

⁸⁹ In tal modo, il legislatore italiano ha fatto proprio il disposto della Risoluzione del Parlamento Europeo del 16 gennaio 2002 (reperibile in www.europarl.europa.eu) sugli aspetti generali della politica di protezione dei consumatori, con la quale si raccomandava un aggiornamento della Direttiva 90/314/Cee, proponendo l'inclusione nel suo campo di applicazione dei pacchetti di durata inferiore alle ventiquattro ore.

⁹⁰ Sul punto v. R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., pp. 116-117.

⁹¹ In direzione opposta rispetto alle scelte adottate dal legislatore italiano, si pone l'ordinamento spagnolo privo di un vero e proprio codice che regolamenti la materia turistica.

Al fine di dare attuazione alla Direttiva 90/314/Cee, il legislatore spagnolo aveva emanato la *Ley sobre viaje combinados* (l. 6 luglio 1995, n. 21), con la quale venivano adottate diverse misure volte ad intensificare la protezione del consumatore-turista, in conformità alle esigenze imposte dalla direttiva: si veda in proposito, G. ALCOVER

GARAU, *La normativa comunitaria sobre viajes combinados y su adaptación al ordenamiento español*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n° 232, 1999, pp. 687-703; A. AURIOLES MARTÍN, *La Directiva sobre viajes combinados y la adaptación de la normativa española de Agencias de viaje*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n° 206, 1992, p. 819 ss. Tale legge è stata successivamente abrogata e, contestualmente, integrata ed incorporata nel *Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuario y otras leyes complementarias*, che è stato approvato con il *Real Decreto Legislativo* del 16 novembre 2007, n. 1, il quale ha raccolto in un unico *corpus* di norme la disciplina volta alla tutela del consumatore: in proposito, v. O. CASANOVAS IBÁÑEZ, *El derecho turístico: de viajero a consumidor*, in *Revista Cidob D'Afers Internacionals*, n. 113, 2016, pp. 39-50; J.M. BECH SERRAT, *Regulación de los viajes combinados: aclaraciones de un texto refundido*, in *Revista Derecho Privado*, n° 6, 2008, pp. 55-96; M.^AB. GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, *¿Nueva regulación de los viajes combinados?*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n. 269, 2008, p. 1063 ss.; B. PEÑAS MOYANO, *Nuevas cuestiones en torno a la distribución de responsabilidad entre el organizador y el metallista frente a los turistas por incumplimiento en la fase de ejecución del contrato de viaje combinado*, in J.L. TOMILLO URBINA, J. ÁLVAREZ RUBIO (a cura di), *La protección de los consumidores como motor de desarrollo económico (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)*, Civitas, 2011, p. 234 ss.; I. BELUCHE RINCÓN, *La deficiente protección del consumidor de viajes combinados en el Derecho Español*, *ivi*, p. 247 ss. In senso critico in merito alla inclusione della disciplina del contratto di viaggio organizzato nel Real Decreto, v. M. SACRISTÁN REPRESA, *El texto Refundido de la LGDCU. Notas sobre su alcance y significado*, in *Revista de Derecho de la Competencia y la Distribución*, n. 3, 2008, pp. 15-54.

Nell'ambito di tale decreto, i contratti di viaggio *all inclusive* trovano espressa regolamentazione nel Libro IV che è strutturato in due Titoli: il primo (artt. 150-158) si compone di diverse disposizioni che regolamentano l'ambito di applicazione della disciplina e dettano prescrizioni preliminari relative al contratto di viaggio. Il secondo (artt. 159-165), invece, regola la fase successiva alla conclusione del contratto, disciplinando le ipotesi di risoluzione del contratto e di responsabilità dell'organizzatore.

L'art. 151.1 lettera *a*, nel dettare una definizione del «*contrato de viaje*», riproduce pedissequamente il testo dell'art. 2, comma 1, n. 1 della Direttiva 90/314/Cee, lasciando inalterato il vincolo temporale minimo di durata. In senso critico verso tale soluzione, v. P. MARTÍNEZ ESPÍN, *El contrato de viaje combinado: estudio normativo*, in *Revista Cesco de Derecho de consumo*, 2012, n. 2, pp. 77-78, il quale evidenzia come l'art. 151.1. «*sigue*

La nozione di pacchetto turistico, inoltre, è stata riformulata ed ampliata mediante l'espressa inclusione nel *genus* della fattispecie della crociera.

Al riguardo non si può fare a meno di evidenziare che di fatto il legislatore non abbia introdotto una novità sostanziale, bensì si sia limitato a codificare il costante orientamento giurisprudenziale⁹² che, in assenza di una specifica previsione normativa, considerava in via interpretativa la crociera come viaggio organizzato⁹³.

Le crociere, del resto, hanno rappresentato il primo fenomeno di organizzazione turistica in un'epoca in cui il mercato dei servizi turistici era ancora di proporzioni ridotte e posseggono tutti i requisiti dei pacchetti turistici in quanto offrono più servizi combinati, quali il trasporto, l'alloggio ed altre attività accessorie di natura ricreativa (escursioni, spettacoli, attività sportive).

siendo fiel a la Directiva 90/314/CEE, por lo que se trasladan las mismas imprecisiones del ámbito supranacional al nacional, y, en consecuencia, los mismos problemas de interpretación (...)» e auspica un'estensione dell'ambito di applicazione della legge «especialmente a quella combinaciones que actualmente están excluidas por la condición “cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia”, como es el caso de las excursiones o los circuitos organizados a actos culturales o deportivos».

⁹² V., *ex multis*, Trib. Lanciano, 1° luglio 2002, in *Dir. tur.*, 2003, p. 341 ss.; Trib. Napoli, 26 febbraio 2003, in *Giur. nap.*, 2003, p. 172 ss.; Trib. Bari, 27 luglio 2005, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2006, I, p. 880 ss., con nota di P. QUARTICELLI, *Contratto di vendita di pacchetto turistico e nullità per mancanza di forma scritta*; Trib. Torino, 20 luglio 2006 e Trib. Genova, 19 febbraio 2007, in *Dir. tur.*, 2007, p. 259 ss., con nota di A. SANTUARI, *I confini della responsabilità dell'organizzatore di una crociera turistica*.

⁹³ Cfr. S. CATERBI, *La nuova normativa in tema di turismo*, in *Resp. civ. prev.*, 2011, 11, p. 2400, secondo la quale «(...) come notorio, con la crociera si offre al turista una combinazione costituita da viaggio in nave, alloggio e fornitura di pasti e di tutta una serie di servizi accessori, come spettacoli, attività sportive, ecc., per cui non vi era dubbio alcuno del fatto che questa dovesse considerarsi quale pacchetto turistico»; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 41.

Oggi, tuttavia, l'interesse primario del crocerista non è più la mera prestazione di trasporto⁹⁴, bensì il perseguimento di una finalità turistica di svago e divertimento, sostanzialmente uguale a quella sottesa al contratto di vendita di pacchetti turistici, mentre il servizio di trasporto costituisce solo una delle varie prestazioni che l'organizzatore della crociera offre ai viaggiatori.

Di conseguenza, risulta essere palese che l'eventuale sussunzione del contratto di crociera nello schema del contratto di trasporto, non solo non è più corrispondente alla realtà del fenomeno, ma verrebbe a privare il crocerista di un'adeguata tutela in caso di disservizi imputabili all'organizzatore.

La nuova formulazione dell'art. 34 cod. tur., in definitiva, elimina ogni dubbio in merito alla qualificazione giuridica del contratto di crociera: qualsiasi tipologia di crociera integra un pacchetto turistico, con conseguente sostanziale equiparazione della protezione del crocerista a quella di qualunque altro consumatore che usufruisca di viaggi organizzati⁹⁵.

⁹⁴ In passato, quando il turismo era riservato ad una *élite* e la nave rappresentava il principale mezzo di trasporto, il contratto di crociera si inquadra necessariamente nello schema tipico del trasporto marittimo di persone, regolamentato dagli artt. 1681-1682 del Codice civile e dal Codice della navigazione, in quanto il trasporto rappresentava la prestazione essenziale, mentre gli altri servizi erano solo strumentali ed accessori all'obbligazione principale. Sul punto v. A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., pp. 1184-1186; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 255-257.

⁹⁵ La peculiarità della prestazione di trasporto marittimo, parte integrante del contratto di crociera, impone di coordinare gli artt. 32 ss. cod. tur. con gli artt. 403 e 408 del Codice della navigazione. Di conseguenza, l'ipotesi in cui il comandante sia obbligato a cambiare itinerario per cause di forza maggiore, quali condizioni metereologiche avverse, non coincide necessariamente con l'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi turistici da cui deriverebbe, invece, *ex art. 44, comma 4, cod. tur.* l'obbligo di adottare soluzioni alternative, ovvero rimborsare al consumatore la differenza tra le prestazioni

Nuova rispetto al passato, invece, è la specifica previsione della possibilità riconosciuta al turista di scegliere la combinazione degli elementi del viaggio: il legislatore ha definitivamente chiarito che, affinché possa configurarsi un contratto di vendita di pacchetto turistico, non è più necessario che la combinazione di servizi sia «prefissata», bensì la stessa può essere «da chiunque ed in qualunque modo realizzata»⁹⁶.

Pertanto, mentre il legislatore comunitario, richiedendo la «pre-organizzazione» degli elementi del pacchetto⁹⁷, limita l'applicazione della

pattuite e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Così, Trib. Genova, 19 febbraio 2007, cit.

⁹⁶ Così Art. 34, comma 1, cod. tur.

L'art. 84, comma 1, cod. cons., invece, ricalcando il precedente art. 4 del d.lgs. n. 111 del 1995, riconduceva al pacchetto turistico i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla «prefissata» combinazione di almeno due degli elementi di trasporto, alloggio, o servizi turistici non accessori ai primi due, ma comunque idonei a soddisfare le esigenze ricreative del turista.

⁹⁷ Allo stesso modo, la legislazione spagnola (art. 151.1 del *Texto Refundido*) richiede espressamente la «combinación previa» quale elemento essenziale del *viaje combinado*. In proposito v. J. M. MARTÍN OSANTE, *Información, contenido y modificación de los contratos de servicios turísticos*, in *Diario La Ley*, 2010, n. 7315, p. 3 ss., il quale ritiene che «si quien lleva a cabo la combinación previa de los elementos que integran el viaje es el consumidor ya no sería un viaje combinado [...] el consumidor está adquiriendo aquí una pluralidad autónoma de prestaciones (servicios sueltos) y no un producto unitario como es el viaje combinado»; E. GÓMEZ CALLE, sub *Artt. 150-165 TRLGDCU*, in *Comentarios a las normas de protección de los consumidores* diretto da S. Cámara Lapuente, Madrid - Colex, 2011, pp. 1296-1301. La dottrina maggioritaria, tuttavia, ritiene che nel concetto di viaggio combinato debbano rientrare anche le «vacaciones a medida» (viaggi su misura): in proposito, v. J. ÁLVAREZ RUBIO, *Ante la posible reforma del regime jurídico del viaje combinado en la Unión Europea*, in J. TOMILLO URBINA, J. ÁLVAREZ RUBIO (a cura di), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico*, Cizur Menor (Navarra), 2011, p. 175 ss., secondo il quale se si «dejase fuera del ámbito de aplicación de la Directiva por cuestiones conceptuales a aquellos contratos perfeccionados "dinámicamente", nos encontraríamos con que un número muy importante de negocio turísticos estarían exentos de las obligaciones que

normativa alle sole ipotesi in cui il turista si rivolga ad un'agenzia per acquistare un viaggio confezionato, l'art. 34 cod. tur. amplia le fattispecie rientranti nell'ambito di applicazione della disciplina, in quanto applica la nozione di pacchetto turistico a prescindere dall'individuazione del soggetto che realizza la combinazione⁹⁸.

In tal modo, si è posto fine ad un annoso dibattito sorto in dottrina e giurisprudenza, prima dell'entrata in vigore del Codice del turismo, in merito all'applicabilità della disciplina ai «viaggi su misura» o «a domanda», c.dd. «*tailor made arrangements*»⁹⁹, vale a dire a quei pacchetti

impone la norma a las agenzia que organicen o comercialicen viajes combinados, dejando, en definitiva, a muchos consumidores deprotegidos (...)»; M. GONZÁLES DE LOS SANTOS, *La regulación de los viajes combinados en el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios*, in *Revista Xurídica Galega*, 2008, n. 60, p. 15, la quale ritiene che «*no tiene demasiado sentido alterar los niveles de protección que se ofrecen al consumidor en función de que la iniciativa de la programación del viaje o, más exactamente, de su concepción, de su contenido, haya partido del consumidor o de la agencia, cuya labor técnica para organizar o ensamblar todo lo que el consumidor pretende, sigue siendo necesaria*». V. anche P. MARTÍNEZ ESPÍN, *El contrato de viaje combinado: estudio normativo*, cit., p. 77, il quale ritiene che «*la expresión “combinación previa” resulta artificial, de significado i efectos confusos, por lo que podría ser eliminada. La necesidad de protección de los consumidores puede, en algunas circunstancias, ser igual en el caso de los viajes a medida que en el de otras combinaciones*»; M.^aB. GONZÁLES FERNANDEZ, *¿Nueva regulación de los viajes combinados?*, cit., p. 1067.

⁹⁸ Cfr. G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto “pacchetti turistici” nel “Codice del turismo” (D. lgs 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Prima parte)*, in *Studium Iuris*, 2011, p. 1149, per il quale «è del tutto irrilevante che la combinazione dei servizi sia stata (preventivamente ed unilateralmente) realizzata dall'organizzatore, ovvero sia stata realizzata da terzi o dallo stesso turista attraverso una scelta operata autonomamente nell'ambito della molteplicità di servizi offerti dall'organizzazione (...)».

⁹⁹ Si tratta di pacchetti utilizzati nella prassi commerciale ed espressamente previsti dalla Associazione *Tour Operator Italiani* (ATOI), la quale riconosce al turista la possibilità di conferire al *tour operator* l'incarico di assemblare un pacchetto turistico,

il cui contenuto è concordato con il *tour operator* al momento della conclusione del contratto sulla base delle esigenze e dei desideri manifestati dal turista.

La giurisprudenza di merito¹⁰⁰, in passato, aveva negato che tali figure potessero essere ricondotte nel novero dei pacchetti turistici, basandosi sull'assunto che l'art. 84, comma 1, cod. cons. richiedesse espressamente la «prefissata» combinazione.

Di diverso avviso la dottrina¹⁰¹ che, fin dalla emanazione del decreto n. 111 del 1995, aveva ritenuto che il requisito della pre-organizzazione non fosse incompatibile con la creazione da parte del *tour operator* di pacchetti su misura assemblati sulla base delle esigenze del cliente, in quanto tale possibilità era espressamente riconosciuta dall'art. 7, lett. m, del d.lgs. n. 111 del 1995, laddove, fra gli elementi da inserire in un contratto di vendita di pacchetti turistici, comprendeva anche «accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore e/o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione».

sulla base delle sue specifiche e personali indicazioni. Sul punto, S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata*, cit., pp. 45-48; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 51; G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015, pp. 1079-1080.

¹⁰⁰ V. G.d.P. Pozzuoli, 9 aprile 2008, n. 613, in *www.dirittoegiustizia.it*; Trib. Prato, 2 settembre 2008, in *Foro it.*, 2008, I, c. 280 ss., che ha negato la configurazione di un pacchetto turistico nell'ipotesi di servizi separati assemblati su richiesta del viaggiatore.

¹⁰¹ Cfr. G. SILINGARDI, *Contratti di viaggi organizzati*, in *Enc. giur.*, 1996, IX, p. 2; ID., F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici»*, cit., p. 29. Si veda anche V. MANNINO, sub *Art. 84*, in P. CENDON (a cura di), *Commentario al Codice civile, D.Lg. 6 settembre 2005, n. 206, Codice del consumo*, Milano, 2010, p. 28 ss., che evidenzia come sia frequente, nella prassi dei rapporti tra operatore professionale e turista, concedere a quest'ultimo la facoltà di scelta dei servizi nell'ambito delle proposte formulate dal *tour operator*.

Tale interpretazione è stata accolta anche dalla Corte di Giustizia¹⁰² che ha ammesso l'estensione della normativa alle fattispecie in cui il turista formuli una proposta all'organizzatore al fine di soddisfare particolari esigenze che non trovino riscontro nei cataloghi predisposti dall'agenzia, sull'assunto che la nozione di «prefissata combinazione» di cui all'art. 2, punto 1, della Direttiva 90/314/Cee debba essere intesa nel senso che «includa le combinazioni di servizi turistici stabilite al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il consumatore».

Con la formulazione ora contenuta nel Codice del turismo, quindi, il legislatore italiano si è nuovamente allineato ai dettami della giurisprudenza comunitaria.

Giova ricordare, inoltre, che in favore dell'applicabilità della disciplina ai «viaggi su misura» depone anche l'art. 36, comma 1, lettera *m*, cod. tur. che, inserendo tra gli elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici gli eventuali «accordi specifici sulle modalità di viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il consumatore al momento della prenotazione», riconosce espressamente la possibilità di accordi per viaggi non «a catalogo»¹⁰³.

¹⁰² Corte Giust., 30 aprile 2002, C-400/00, in *Foro it.*, 2002, IV, c. 329 ss.; in *Resp. civ. prev.*, 2003, p. 39 ss., con nota di E. GUERINONI, *Note minime in tema di "prefissata combinazione" di "servizi" turistici "tutto compreso"*; in *Dir. tur.*, 2003, p. 241 ss., con nota di A. VENCHIARUTTI, *Pacchetti turistici su misura*; in *Danno e resp.*, 2003, p. 148 ss., con nota di C.S. CARASSI. Nel caso di specie, il giudice portoghese aveva sottoposto alla Corte due questioni pregiudiziali: 1) se i viaggi organizzati dalle agenzie su domanda e iniziativa del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste rientrassero nell'ambito di applicazione dell'art. 2, punto 1, della Direttiva 93/13/Cee; 2) se l'espressione «prefissata combinazione» potesse essere interpretata con riferimento al momento in cui il contratto venga stipulato tra agenzia e cliente.

¹⁰³ Così G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011 n. 79*, cit., p. 1080. V. anche R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 252.

In stretta connessione con la nuova formulazione dell'art. 34 cod. tur., relativamente alla parte in cui si esprime in termini di combinazione «da chiunque ed in qualunque modo realizzata», risulta essere l'art. 33, lett. a, cod. tur.

Tale disposizione, infatti, nel definire la figura dell'organizzatore, riconosce al *tour operator* la facoltà di consentire al turista di realizzare ed acquistare autonomamente la combinazione dei singoli elementi del viaggio da organizzare, anche mediante un sistema di comunicazione a distanza.

In tal modo, si legittima la prassi dei «pacchetti dinamici»¹⁰⁴ o «*self made*», vale a dire delle fattispecie in cui il turista non si rivolge ad un'agenzia di viaggio, bensì componga autonomamente il pacchetto da

¹⁰⁴ In merito alla regolamentazione dei pacchetti dinamici nell'ordinamento spagnolo v. A. ASENSI MERÁS, *Contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo*, in *Investigaciones Turísticas*, n. 12, 2016, pp. 163-182; ID., *Nuevas perspectivas de la contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo*, in *Internacional journal of scientific management and tourism*, vol. 2, n. 1, 2016, pp. 287-302; I. GONZÁLES CABRERA, *El contrato de viaje combinado y los paquetes dinámicos*, in J.F. Fluxá, e J. BLEDA RODRÍGUEZ (diretto da), *Manual de Contratación Turística*, Barcelona-Atelier, 2015, pp. 127-135; J.D. CAMARGO GÓMEZ, *Contratación electrónica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español*, in *Ars Iuris Salmanticensis: Revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología*, vol. II, n. 2, 2014, pp. 95-125, il quale ritiene che «*el actual regime protector de los viajeros resulte insuficiente y desactualizado*», in quanto l'assenza di una espressa regolamentazione di questa nuova tipologia di pacchetti turistici crea una lacuna legislativa che genera confusione tanto tra gli operatori professionali, quanto tra i consumatori, in merito ai rispettivi diritti e obblighi; S. CAVANILLAS MÚGICA, *Nuevas formas de promoción y contratación de servicios turísticos en Internet*, in A. PANIZA FULLANA, J.P. APARICIO VAQUERO (coord. da), *Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: Subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*, Comares, 2013, p. 1 ss.

casa, utilizzando il proprio *computer*¹⁰⁵ ed avvalendosi delle diverse opzioni offerte in rete dall'organizzatore¹⁰⁶.

Anche tali ipotesi rientrano nella categoria del contratto di vendita di pacchetto turistico e sono, pertanto, soggette alla relativa disciplina.

Ne consegue che le diverse modalità di acquisto di un viaggio *all inclusive* non incidono più sulla tutela del turista¹⁰⁷: il legislatore, infatti,

¹⁰⁵ L'esigenza di rafforzare la tutela del turista che acquista pacchetti turistici *on line* non solo preconfezionati ma anche personalizzati, rappresenta uno degli obiettivi che il legislatore comunitario ha inteso conseguire con l'adozione della Direttiva 2015/2302/UE relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati, che abroga la precedente Direttiva 90/314/Cee ormai obsoleta rispetto agli sviluppi del mercato del turismo e, in particolar modo, alla diffusione dell'utilizzo di *internet* quale principale canale per l'offerta e la vendita di pacchetti turistici.

¹⁰⁶ Anche la dottrina spagnola, seppure il legislatore non si sia pronunciato espressamente in tal senso, ritiene che i «pacchetti dinamici» debbano rientrare nel concetto di viaggio combinato: cfr. S. CAVANILLAS MÚGICA, "Contratación on line de viajes combinados", in AA. VV., *Turismo y Comercio Electrónico: la promoción y contratación "on line"*, Comares, 2001, pp. 153-164. Tuttavia, vengono sollevati dubbi in merito alla sussistenza della preventiva combinazione di servizi richiesta dalla norma nelle ipotesi in cui «*el consumidor no navega solo por la página web de una misma agencia de viajes, sino combina diferentes elementos de cada una de ellas, introduciendo diferentes variables hasta confeccionarse un producto final*» perché in questo caso «*no es la agencia de viajes la que efectúa lo que venimos denominado tarea de ensamblaje*»: così M. GONZÁLES DE LOS SANTOS, *La regulación de los viajes combinados en el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios*, cit., p. 16, secondo la quale sembra «*forzado interpretar que el hecho de colgar las oferta en la página web o de establecer enlaces constituye ya esa tarea de organización previa que permite trasladar este producto al ámbito de protección del TR*».

¹⁰⁷ Cfr. R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 253, il quale ritiene che la disciplina dei contratti di vendita di pacchetti turistici debba trovare applicazione anche per i «viaggi *incentive*», vale a dire ai casi in cui il viaggio sia acquistato da un'impresa che lo assegni come premio al dipendente più meritevole. L'a. fonda la sua tesi sulla definizione di «turista», di cui all'art. 33, lett. c, cod. tur., ai sensi del quale è tale «(...) qualunque persona, anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la

allargando l'ambito di applicazione della disciplina del contratto «tutto compreso» tanto ai pacchetti «*tailor made*» quanto ai «*self made*», ha esteso l'area di protezione della normativa al fenomeno del «turismo fai da te» che oggi, a fronte dell'ormai marginale ricorso alla tradizionale agenzia per l'organizzazione del viaggio, rappresenta una realtà dominante.

Un secondo aspetto sul quale è opportuno soffermare l'attenzione riguarda la composizione del pacchetto turistico: affinché ricorra la fattispecie in esame, infatti, è necessaria la predisposizione di un insieme di servizi che si componga di precisi elementi¹⁰⁸.

Particolarmente interessante, a tal proposito, risulta essere l'individuazione dei «servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio» cui si riferisce la lettera *c* dell'art. 34, comma 1, cod. tur.

Tali servizi, affinché possano concorrere alla composizione del pacchetto, devono possedere una duplice caratteristica: la norma richiede

fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico». V. anche, E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 51-53, il quale ritiene applicabile la disciplina di cui agli artt. 33 ss. cod. tur. anche ai viaggi con formula «*roulette*» in cui il turista, al momento della stipula del contratto, a fronte di un risparmio sul prezzo, viene informato solo sulla categoria di appartenenza dell'albergo e sulla località turistica di soggiorno, mentre la struttura verrà scelta tra un ventaglio di possibili soluzioni in base alla disponibilità che si verifica al momento dell'arrivo *in loco*; nonché ai «*last minute*» e «*last second*», i primi acquistati a mezzo *internet* qualche giorno prima rispetto alla partenza, i secondi acquistati dal turista in aeroporto direttamente da rappresentanti del *tour operator* il giorno stesso della partenza. Sui viaggi con formula «*roulette*» si veda, anche, A. TURCO, *Vendita di pacchetto turistico con offerta in "formula roulette"*, in *Dir. tur.*, 2005, p. 31.

¹⁰⁸ Cfr. L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 47, secondo la quale la peculiarità del pacchetto turistico «si rinviene nel fatto che la trasformazione di un mero contenitore di oggetti materiali in pacchetto si realizza attraverso una "combinazione" che si segnala e conferisce un'autonoma identità alle diverse tipologie di prodotto-servizio (...)».

espressamente la loro «non accessorietà» e «significatività» nell'ambito del pacchetto acquistato.

Quanto al primo requisito, dovrà essere valutato caso per caso, sulla base delle caratteristiche del singolo servizio e con riferimento all'intero pacchetto predisposto per il viaggiatore.

Un servizio di solito astrattamente accessorio, infatti, potrebbe cessare di esserlo nel caso concreto, qualora le parti ne abbiano specificato le modalità e le abbiano rese parte rilevante della prestazione¹⁰⁹.

Per fare qualche esempio, si considerano sicuramente accessori e, pertanto, non rientrano nel novero dei servizi di cui alla lett. c, il servizio di somministrazione della prima colazione, il servizio di spiaggia con fornitura di ombrellone e sdraio, il servizio di assicurazione bagaglio o di facchinaggio, in quanto non necessari per la combinazione del pacchetto, poiché solitamente compresi nel servizio di alloggio o di trasporto¹¹⁰.

Si giunge a conclusioni opposte, invece, per il servizio di equitazione rispetto all'ospitalità alberghiera, per il noleggio auto rispetto al volo aereo di trasporto, per il servizio di messa a disposizione di un'auto nei pacchetti

¹⁰⁹ Sul punto, C. ALVISI, sub *Art. 34*, in M. FRANZONI (diretto da), *Codice ipertestuale del Consumo. Commentario con banca dati di giurisprudenza e legislazione*, Torino, 2008, p. 385 ss.

¹¹⁰ La Corte di Giustizia europea, dal canto suo, in merito agli «*student exchange programs*» ha escluso che l'accoglienza gratuita degli studenti presso le famiglie del Paese ospitante, durante un soggiorno di studio, possa rilevare quale servizio non accessorio nella confezione di un pacchetto turistico. La Corte, dopo aver rilevato che «la scelta di una scuola da parte dell'organizzatore del viaggio tutto compreso non può di per sé essere considerata come un servizio turistico ai sensi dell'art. 2, sub 1, lett. c, della direttiva» in quanto tale servizio ha come finalità specifica l'educazione degli studenti che partecipano al corso, ha aggiunto che «il servizio costituito dalla scelta di una famiglia che consente allo studente di essere accolto durante un soggiorno è in ogni caso un servizio accessorio (...) e non rientra quindi nella nozione di altri servizi turistici»: così Corte giust., 11 febbraio 1999, C-237/99, in *Dir. com. scambi int.*, 2001, p. 39; in *Foro it.*, 1999, IV, c. 385.

«*fly and drive*»; così come per servizi quali lo *sky pass* ed il noleggio delle attrezzature sportive rispetto ai pacchetti comprendenti le «settimane bianche»¹¹¹.

La giurisprudenza di legittimità, inoltre, ha ritenuto non accessori rispetto all'alloggio in un villaggio turistico servizi quali la spiaggia attrezzata, il *miniclub* per bambini, l'animazione¹¹², le visite guidate e le escursioni con accompagnatori¹¹³.

Affinché i servizi turistici non accessori possano contribuire a realizzare la composizione del pacchetto è comunque necessario che ne costituiscano parte «significativa»¹¹⁴.

¹¹¹ V. G. SILINGARDI, F. MORANDI, *La «vendita di pacchetti turistici». La direttiva 13 giugno 1990 n. 90/314/CEE ed il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111*, cit., p. 26; S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., pp. 43-44.

¹¹² Cass., 2 marzo 2012, n. 3256, in *www.dirittoegiustizia.it*, la quale ritiene che la causa concreta del contratto costituita dalla finalità turistica «(...) impedisca di considerare "accessori" all'alloggio, altri servizi, strettamente funzionali alla finalità turistica, aggiuntivi rispetto alla ospitalità e ai tradizionali accessori». Secondo la Corte, qualora si acquisti presso un'agenzia un pernottamento a mezza pensione in un villaggio presso il quale, acquistando una «tessera *club*», si può usufruire di determinati servizi quali la spiaggia attrezzata, l'animazione, la piscina, ecc., «sussistono tutte le condizioni richieste dalla legge per la configurabilità dell'acquisto di un "pacchetto turistico"».

¹¹³ Cass., 14 luglio 2007, n. 16315, in *Giust. civ.*, 2008, I, p. 699 ss.; in *Nuova giur. civ. comm.*, 2008, p. 531 ss., con nota di S. NARDI, *Contratto di viaggio "tutto compreso" e irrealizzabilità della sua funzione concreta*.

¹¹⁴ Cfr. Corte giust., 11 febbraio 1999, C-237/99, cit., la quale escludendo che nella nozione di «tutto compreso» potessero rientrare gli «*student exchange programs*», ha specificato che «anche supponendo che si possa ritenere che la preparazione dei documenti necessari del soggiorno in un altro paese e dei corsi che gli studenti seguono con i loro genitori prima della partenza per prepararsi alla vita all'estero rientrino nella nozione di altri servizi turistici, essi non soddisfano uno dei criteri di cui all'art. 2, sub 1, lett. c) della direttiva, cioè costituire una parte significativa del tutto compreso».

La nuova formulazione della norma richiede che tale requisito sia valutato con riferimento alla idoneità del servizio turistico, aggiuntivo al trasporto e/o all'alloggio, di rispondere alle «esigenze ricreative del turista».

È possibile, così, superare il contrasto precedentemente sorto in dottrina in merito al significato da attribuire all'espressione «servizi costituenti parte significativa».

A chi propende in favore di un'interpretazione oggettiva, ritenendo che un servizio possa essere considerato significativo solo qualora su di esso si sia raggiunto implicitamente o esplicitamente l'accordo delle parti¹¹⁵, si può obiettare che la lett. c dell'art. 34 cod. tur. richieda espressamente quale criterio selettivo della «significatività» dei servizi, la valutazione dell'interesse del turista.

Ciò implica che non si possa ricorrere ad un criterio di natura meramente oggettiva, ma che sia necessario valutare la rilevanza che, nel caso specifico, le varie prestazioni pattuite con l'organizzatore assumono per il turista.

La valutazione, pertanto, deve compiersi prevalentemente avendo riguardo agli «elementi oggettivi di formazione del consenso riguardati nella particolare prospettiva soggettiva del turista consumatore»¹¹⁶.

Del tutto irrilevante, invece, è l'incidenza che il costo del servizio rivesta rispetto al trasporto o all'alloggio sulla combinazione complessiva, in quanto nella prospettiva dell'interesse del turista è possibile che una prestazione di scarso valore economico costituisca comunque una componente significativa del pacchetto turistico.

¹¹⁵ V. A. TURCO, *Sul rifiuto della proposta alternativa del tour operator in caso di modifiche dopo la partenza*, in *Dir. tur.*, 2003, p. 232; A. GALATI, *Contratto di viaggio all inclusive e "causa concreta"*, in *Contratti*, 2009, p. 309.

¹¹⁶ Così si legge nella *Relazione illustrativa allo schema de decreto legislativo recante il Codice della normativa statale di ordinamento e mercato del turismo*.

Si pensi, ad esempio, all'ipotesi in cui il viaggio sia stato organizzato in coincidenza dello svolgimento di un evento sportivo o musicale: in tale caso, nell'ambito del pacchetto è ricompresa la fornitura del biglietto per assistere a quella determinata manifestazione, ma la rilevanza economica di quest'ultima prestazione è sicuramente inferiore rispetto al prezzo complessivo del pacchetto stesso. Ciò non toglie che sarebbe irragionevole negare al turista una tutela solo a causa del costo esiguo del servizio complementare rispetto al resto delle prestazioni, essendo il trasporto e l'alloggio, seppur più costosi, meramente strumentali alla fruizione dell'evento¹¹⁷.

In tal modo, il legislatore valorizza il cd. «turismo motivazionale»: i motivi individuali che spingono il turista a dare il proprio consenso in merito alla scelta di un determinato pacchetto turistico si insinuano nella causa del contratto e diventano decisivi ai fini della valutazione della gravità degli inadempimenti del *tour operator*¹¹⁸.

¹¹⁷ In senso analogo, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 251-252; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., pp. 1187-1188; G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1079.

¹¹⁸ Cfr. R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 13, secondo il quale « (...) un motivo considerato determinante della formazione del consenso nella scelta di un dato pacchetto turistico (ad esempio, possibilità di praticare immersioni subacquee in un villaggio attrezzato per queste attività sportive) penetra nella causa del contratto intesa quale funzione economico-individuale del singolo (e non già come funzione economico-sociale svincolata dalla singola fattispecie contrattuale) o, se si preferisce, come “espressione oggettivata di finalità soggettive».

2.2 I pacchetti turistici «tradizionali» e i pacchetti turistici online.

Delineati i confini della nuova definizione di «pacchetto turistico», occorre soffermarsi sull'ambito oggettivo di applicazione della normativa codicistica.

A tal proposito l'art. 32, comma 1, cod. tur. - che ha riprodotto, con alcune varianti, il contenuto dell'art. 82 cod. cons. - nello stabilire che «le disposizioni del presente capo si applicano ai pacchetti turistici definiti dall'art. 34», delimita il campo di operatività della normativa al solo fenomeno del turismo organizzato, relegando la disciplina dei singoli servizi turistici disaggregati¹¹⁹ nell'ambito del Codice civile e del Codice del consumo.

La norma, al fine di individuare le fattispecie soggette alla disciplina di cui agli artt. 32 ss. cod. tur., ricorre all'utilizzo di un criterio di tipo territoriale e stabilisce che le disposizioni di cui al Capo I si applicano a tutti i contratti di vendita di pacchetti turistici conclusi dall'organizzatore o dal venditore sul territorio nazionale.

Il criterio selettivo individuato è quello del luogo di conclusione del contratto, restando del tutto irrilevanti altri fattori quali, ad esempio, il luogo di esecuzione dello stesso o la cittadinanza delle parti contraenti. Ciò che conta è che il contratto sia concluso in Italia.

¹¹⁹ In proposito v. S. D'URSO, *Pacchetto tutto compreso e vendita di servizi di trasporto separati dal pacchetto*, nota a G.d.P. Barcellona Pozzo di Gotto, 12 aprile 2011, in *Riv. it. dir. trasp.*, 2012, 6, p. 115 ss. Nel caso di specie, il giudice ha precisato che la vendita di un volo andata e ritorno ad un prezzo non forfettario, anche se avvenuta contestualmente alla vendita di un pacchetto tutto compreso e allo stesso collegato, non si può considerare parte del pacchetto, bensì si tratta di una vendita intermedia di un servizio di trasporto al quale si devono applicare le norme del relativo contratto.

La conseguenza è che tutti i pacchetti venduti o offerti in vendita a cittadini italiani sul territorio di Paesi stranieri, si pensi in particolare ai «mini-pacchetto», non potranno beneficiare delle garanzie e delle tutele previste dalla normativa di settore, ma saranno soggetti alla legislazione del luogo in cui il contratto è stato concluso e, qualora non si tratti di un Paese europeo, rimarranno fuori anche dal campo di applicazione della normativa comunitaria¹²⁰.

Il secondo comma dell'art. 32 cod. tur. aggiunge che le norme sui contratti del turismo organizzato vengano applicate non solo alle vendite «tradizionali», ma anche ai pacchetti turistici «negoziati», cioè venduti «fuori dai locali commerciali o a distanza», ovvero tramite *internet*.

Questa disposizione sostituisce l'abrogato art. 82, comma 2, cod. cons. e prevede una disciplina più dettagliata per quanto riguarda il raccordo con le norme che regolamentano il diritto di recesso *ad nutum* nei contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali¹²¹.

¹²⁰ Sul punto, si esprime in senso critico C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 42-43. L'a. evidenzia come, prima dell'entrata in vigore del Codice del turismo, sotto la vigenza degli artt. 82 ss. cod. cons. in concorso con la Convenzione di Bruxelles, nelle ipotesi in cui il contratto fosse stato concluso con un organizzatore o un venditore con sede in uno Stato aderente alla Convenzione, non si applicava la disciplina italiana, ma la normativa internazionale. E, considerato che l'art. 2, comma 2, della CCV lasciava spazio alle legislazioni speciali che comportassero un trattamento più favorevole per il viaggiatore, era possibile ricorrere alla Direttiva 90/314/Cee. Oggi, invece, a seguito dell'abrogazione della CCV, disposta dall'art. 3 del d.lgs. n. 79 del 2011, non è più possibile, con la conseguenza che i «mini-pacchetto» venduti all'estero restano fuori anche dal campo di applicazione della disciplina comunitaria.

¹²¹ Art. 32, comma 2, cod. tur.: «il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati fuori dai locali commerciali o a distanza. Restano ferme le disposizioni previste negli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. In tale caso il professionista è obbligato a comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. L'omessa comunicazione in merito all'inesistenza del diritto di recesso determina

A tal proposito, tuttavia, occorre segnalare che il richiamo alle disposizioni di cui al cod. cons. non possa piú essere considerato attuale, in quanto «tacitamente abrogato»¹²² dal d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21¹²³, che ha modificato e rinumerato gli articoli del Codice del consumo relativi a tali contratti e, quindi, anche le norme oggetto di rinvio.

Il decreto, sostituendo gli artt. da 45 a 67 del cod. cons., non ha operato alcun coordinamento con l'art. 32, comma 2, cod. tur., ma i periodi della disposizione che rimandano alla disciplina consumeristica devono considerarsi implicitamente abrogati in virtú dell'espressa esclusione, disposta dal nuovo art. 47, comma 1, lett. c, cod. cons.¹²⁴, dei contratti di viaggio dall'ambito di applicazione della normativa relativa ai contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali.

Anteriormente a tale riforma, la diffusione del ricorso al commercio elettronico per l'acquisto di servizi turistici aveva creato non poche

l'applicabilità degli articoli 64, 65, 66 e 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206».

¹²² Così G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., pp. 1066 e 1070. V., anche, M. GUARINI, *I contratti del turismo organizzato on line tra diritto attuale e prospettive de iure condendo alla luce della nuova proposta di Direttiva in materia di "pacchetti turistici"*, cit., p. 315 ss., che parla di «implicita abrogazione».

¹²³ Tale decreto è stato adottato in attuazione della Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, che ha modificato la Direttiva 93/13/CEE (in materia di clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori), la Direttiva 1999/44/CE (concernente alcuni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo), nonché unificato e sostituito le Direttive 85/577/CEE e 97/7/CE (riguardanti, rispettivamente, la protezione del consumatore nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e nei contratti a distanza). Per un commento, si veda V. CUFFARO, *Nuovi diritti per i consumatori; note a margine del d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21*, in *Corr. giur.*, 2014, p. 745 ss.

¹²⁴ Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del Capo I, Titolo III, Parte III del Codice del consumo non si applicano ai contratti «che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", di cui agli articoli da 32 a 51 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79»: così art. 47, comma 1, lett. g, cod. cons.

perplessità circa l'estensione, ai pacchetti acquistati a mezzo *internet*, del diritto di ripensamento¹²⁵, previsto per tutti i contratti conclusi con mezzi di comunicazione a distanza.

Prima dell'introduzione del Codice del consumo, il d.lgs. n. 111 del 1995 richiamava il d.lgs. n. 50 del 1992¹²⁶ che riconosceva al consumatore lo *ius poenitendi* tanto nei contratti stipulati fuori dai locali commerciali, quanto in quelli conclusi a distanza mediante mezzi audiovisivi o telematici.

Mentre non vi erano dubbi in merito alla possibilità per il turista acquirente *on line* di un pacchetto di avvalersi del diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 4 del d.lgs. n. 50 del 1992, molte perplessità¹²⁷ sorgevano per i contratti turistici conclusi a distanza, in quanto il successivo d.lgs. 22 maggio 1999, n. 185¹²⁸ escludeva, *ex art. 7, lett. b*, il diritto di ripensamento per tutti i «contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione e al tempo libero quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore» si fosse impegnato a «fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito».

¹²⁵ Si tratta del cd. recesso «di protezione» o «di pentimento» che assume i caratteri della discrezionalità e della gratuità, poiché permette alla parte di sciogliersi dal contratto senza che sia necessaria la ricorrenza di determinati presupposti, né la corresponsione di alcunché per il suo esercizio.

¹²⁶ Tale decreto dava attuazione alla Direttiva 85/577/Cee in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali.

¹²⁷ Parte della dottrina riteneva che il richiamo operato dal d.lgs. n. 111 del 1995 al d.lgs. n. 50 del 1992 dovesse essere interpretato in modo estensivo e, quindi, tale da ricomprendere anche la successiva intervenuta normativa di cui al d.lgs. n. 185 del 1999 in tema di contratti a distanza: v. C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, in *Dir. tur.*, 2005, p. 223. Altri, invece, escludevano il recesso di pentimento per il consumatore di pacchetto turistico acquistato a distanza: cfr. F. DELFINI, *Vendita via internet di pacchetti turistici last minute e recesso del consumatore*, in *Dir. tur.*, 2003, p. 121.

¹²⁸ Attuativo della Direttiva 97/7/Cee in materia di protezione dei consumatori nei contratti a distanza.

Il Codice del consumo, successivamente, riproduceva *ex art.* 55, comma 1, lett. *b* per i contratti di viaggio conclusi a distanza l'esclusione già disposta dall'art. 7, lett. *b*, del d.lgs. n. 185 del 1999, mentre per quelli negoziati fuori dai locali commerciali, gli artt. 45 ss. non prevedevano alcuna limitazione¹²⁹.

Di conseguenza, con il rinvio agli artt. 64 ss. cod. cons., l'art. 82, comma 2, cod. cons., riconosceva espressamente la possibilità di applicare le norme in tema di *ius poenitendi* a qualsiasi contratto di viaggio concluso fuori dai locali commerciali, a differenza di quelli conclusi a distanza, per i quali il rinvio riguardava solo i contratti non rientranti nell'esclusione di cui all'art. 55, comma 1, lett. *b*¹³⁰.

¹²⁹ In proposito, E. SIMONINI, *La compravendita di pacchetti turistici on-line e l'esclusione del diritto di recesso da parte del turista*, in *Dir. tur.*, 2007, p. 30, il quale critica il legislatore nazionale che «con un intervento poco attento rispetto a quello di altri ordinamenti, pare aver perso una buona occasione per mettersi al passo coi tempi correggendo, con l'introduzione del Codice del consumo, quegli aspetti obsoleti contenuti nel d.lgs. n. 111/1995, nel d.lgs. n. 185 del 1999 e nel d.lgs. n. 50 del 1992, che hanno sinora frenato la possibilità di sviluppo della compravendita di pacchetti turistici *on-line* nel nostro Paese».

¹³⁰ In dottrina si è cercato di superare il limite al diritto di ripensamento posto ai pacchetti turistici acquistati con data certa, ritenendo che l'art. 55, comma 1, lett. *b*, cod. cons. dovesse essere interpretato in termini restrittivi e, quindi, applicabile solo ai singoli servizi espressamente elencati e non anche al pacchetto turistico tutto incluso: cfr. F. MORANDI, *I contratti di viaggi*, in ID., M. COMENALE PINTO e M.E. LA TORRE (a cura di), *I contratti turistici*, Milano, 2004, p. 26; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 279-280. In senso contrario, v. E. SIMONINI, *La compravendita di pacchetti turistici on-line e l'esclusione del diritto di recesso da parte del turista*, cit., p. 25 ss.; M. GUARINI, *I contratti del turismo organizzato on line tra diritto attuale e prospettive de iure condendo alla luce della nuova proposta di Direttiva in materia di "pacchetti turistici"*, cit., p. 337; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1177. V., anche, L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 102, la quale evidenzia che l'interpretazione restrittiva dell'art. 55, comma 1, lett. *b*, cod. cons., non ha trovato conferma nella giurisprudenza, in particolar modo, in quella comunitaria. Per

Nella prassi, poi, i dubbi in merito all'esercizio del recesso per pentimento, relativamente ai pacchetti acquistati *on line*, sorgevano soprattutto con riguardo ai contratti *last minute* o *last second*.

In tali ipotesi, infatti, l'esecuzione del contratto ha inizio in un momento prossimo rispetto alla conclusione dell'accordo e, quindi, prima che siano decorsi i dieci giorni previsti inderogabilmente dalla legge per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Di conseguenza, il seguente quesito: considerato che il diritto di ripensamento è, *ex art. 143 cod. cons.*, irrinunciabile, può il turista esercitarlo qualora rientrato dal viaggio non sia ancora decorso il termine legale?

La dottrina - a ragione - negava tale possibilità sulla base della esclusione di cui all'art. 55, comma 2, lett. *a*, cod. cons., che impedisce espressamente il «diritto di pentirsi» nelle ipotesi di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, circostanza che si realizza frequentemente nei contratti di viaggio *last minute*¹³¹.

Ci si domanda la ragione per cui il legislatore, con il Codice del turismo, non abbia fatto chiarezza, bensì abbia lasciato la situazione invariata, alimentando anche altri dubbi interpretativi.

Con l'art. 32, comma 2, infatti, è stato di fatto riprodotto quanto già previsto dall'art. 82, comma 2, cod. cons., con la sola aggiunta dell'obbligo per il professionista di comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di

un'analitica ricostruzione della disciplina in materia di recesso di protezione nei contratti di viaggio e delle differenti posizioni dottrinali in merito, v. N. ZORZI GALGANO, *Il recesso di protezione del consumatore nella nuova disciplina del turismo e della multiproprietà*, in *Contr. impr.*, 2011, p. 1208 ss.

¹³¹ Cfr. C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., p. 222 ss.; M. GUARINI, *I contratti del turismo organizzato on line tra diritto attuale e prospettive de iure condendo alla luce della nuova proposta di Direttiva in materia di "pacchetti turistici"*, cit., p. 337.

recesso nelle ipotesi in cui il contratto sia concluso con una delle tecniche a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali¹³².

Obbligo il cui inadempimento è sanzionato con l'applicabilità della disciplina generale del recesso di protezione, a prescindere dal momento dell'acquisto del pacchetto turistico¹³³.

Tale previsione ha suscitato non poche incertezze in merito alla sua regolarità: facendo dipendere l'applicazione delle disposizioni in tema di recesso *ad nutum* da una mera volontà unilaterale del professionista, infatti, si pone in contrasto con l'art. 143, comma 1, cod. tur. che sancisce l'irrinunciabilità dei diritti del consumatore¹³⁴.

¹³² Diversamente, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 280, ritiene che «l'art. 32, 2° comma, cod. tur., risulta più protettivo per il turista rispetto al previgente art. 82 cod. cons., in quanto impone al professionista (...) di comunicare per iscritto l'esclusione legale del diritto di recesso: il che non è previsto, in generale, per i contratti con i consumatori conclusi a distanza».

¹³³ Sul punto, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 280, specifica che l'obbligo imposto al professionista di comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso al turista, mira «ad evidenziargli i casi in cui è consentito per legge escludere tale prerogativa, in quanto la fornitura dei servizi è iniziata, con l'accordo del turista – che ha acquistato *last minute*, a condizioni presumibilmente più convenienti – prima della scadenza del termine di dieci giorni lavorativi di cui all'art. 64 [art. 55, 2° comma, lett. a) cod. cons.]».

¹³⁴ In proposito v. M. GUARINI, *I contratti del turismo organizzato on line tra diritto attuale e prospettive de iure condendo alla luce della nuova proposta di Direttiva in materia di "pacchetti turistici"*, cit., p. 338, secondo la quale sembra che «il legislatore non» abbia «voluto prendere una "decisa" posizione in merito al diritto di "ripensamento" del "turista", nei casi di contratti di viaggi conclusi *on line* (...)»; C. ALVISI, *Vendita dei pacchetti turistici*, cit., p. 46, la quale ritiene che, con l'innovazione introdotta dal Codice del turismo, il legislatore abbia risolto il problema «semplicemente dicendo che il diritto di ripensamento, che è irrinunciabile per il consumatore, quando spetta al turista diventa rinunciabile».

Sulla questione è intervenuto, come precedentemente accennato, il d.lgs. n. 21 del 2014, che consente di porre fine a tutte le disquisizioni sorte in passato.

Pur non avendo apportato modifiche testuali al comma 2 dell'art. 32 cod. tur., infatti, con la nuova formulazione dell'art. 47, cod. cons., ha stabilito espressamente alla lett. g che i contratti di viaggio *all inclusive*, rientranti nell'ambito di applicazione degli artt. 32-51 del d.lgs. n. 79 del 2011, non sono soggetti alla disciplina, di cui agli artt. 48-67 cod. cons. riformati, relativa ai contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali.

Una interpretazione conforme al sistema spinge a ritenere, pertanto, che tale intervento abbia abrogato implicitamente le norme del Codice del turismo che rinviavano al recesso di pentimento nelle ipotesi di contratti a distanza, facendo venir meno ogni contatto tra la disciplina di tali contratti e quella in materia di pacchetti turistici.

Di conseguenza, il turista acquirente di un pacchetto mediante tecniche di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali continuerà a godere delle ipotesi di recesso «per giusta causa» disciplinate dal cod. tur., in virtù dell'estensione, *ex art. 32, comma 2, cod. tur.*, dell'ambito di applicazione del capo relativo ai contratti del turismo organizzato anche ai pacchetti negoziati con tali modalità, ma non anche del diritto di ripensamento *ad nutum*, quale ulteriore forma di tutela.

In tal modo, il legislatore nazionale si è adeguato ai dettami della direttiva 2011/83/UE che ha escluso dal suo ambito di applicazione i contratti del turismo organizzato, giustificando l'esclusione del *ius poenitendi* sull'assunto che «la concessione di un diritto di recesso al consumatore potrebbe essere inappropriata (...) nel caso di taluni servizi», come quelli riguardanti l'alloggio, il trasporto ed il tempo libero, «per i quali la conclusione del contratto implica l'accantonamento di disponibilità

che il professionista potrebbe avere difficoltà a recuperare, se fosse esercitato il diritto di recesso (...)»¹³⁵.

Si è trattato di una scelta obbligata, strettamente connessa all'esigenza di armonizzazione massima che impedisce agli Stati membri, in assenza di espresse deroghe, di introdurre una disciplina diversa, seppur più favorevole per il consumatore.

Scelta che denota, inoltre, la tendenza del legislatore comunitario ad orientarsi sempre di più verso un carattere di evidente «specialità» della materia turistica.

2.3. Le parti del rapporto contrattuale: dal «consumatore di pacchetti turistici» al «turista». L'organizzatore e l'intermediario del viaggio.

Relativamente all'ambito soggettivo di applicazione della normativa in materia di vendita di pacchetti turistici, la novità maggiormente rilevante introdotta dal cod. tur. riguarda l'utilizzo di un diverso *nomen* per qualificare la parte che fruisce del servizio turistico.

L'art. 33, comma 1, lett. c, cod. tur., infatti, nel riprodurre sostanzialmente il contenuto dell'art. 83 c. cons. abrogato, definisce la

¹³⁵ Così il Considerando n. 49 della Direttiva 2011/83/UE.

Occorre evidenziare, tuttavia, che l'art. 12, comma 5, della recente Direttiva UE 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati, attribuisce espressamente agli Stati membri, nelle ipotesi di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità di riconoscere al viaggiatore il diritto di recedere dal contratto entro un periodo di 14 giorni, senza obbligo di motivazione.

controparte del professionista non più generalmente come «consumatore di pacchetti turistici», ma come «turista»¹³⁶.

La differenza non è da sottovalutare, soprattutto in riferimento all'ambito soggettivo di applicazione della disciplina, in quanto la mancata qualificazione del fruitore del servizio come consumatore¹³⁷ consente di estendere la portata della definizione, che viene ad assumere un carattere di specialità rispetto alla nozione di consumatore adottata dal cod. cons.¹³⁸.

L'assenza di una esplicita limitazione dello *status* di turista alle sole persone fisiche, in particolare, ha indotto a ritenere che anche la persona giuridica che acquisti un pacchetto turistico possa usufruire della tutela di cui al codice di settore¹³⁹.

Le ragioni che inducono ad aderire a tale posizione si basano su una lettura sistematica dell'art. 33, comma 1, lett. c, cod. tur., con l'art. 32, comma 1, cod. tur., ai sensi del quale le disposizioni in materia di contratti

¹³⁶ Turista è «l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purchè soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico»: così art. 33, comma 1, lett. c, cod. tur.

¹³⁷ L'art. 3, comma 1, lett. a, cod. cons., definisce il consumatore come «la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta».

¹³⁸ Sul punto, G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1072.

¹³⁹ Cfr., E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., p. 36, che, evidenziando come nella prassi sia piuttosto frequente che il contratto venga stipulato tra l'organizzatore ed una persona giuridica, porta ad esempio le gite scolastiche, i viaggi organizzati da associazioni di volontariato, i viaggi premio, «i quali sono nella maggior parte dei casi acquistati da persone giuridiche, ma in realtà utilizzati da persone fisiche»; S. CATERBI, *La nuova normativa in tema di turismo*, cit., p. 2403; Cfr. M. MAURO, *Contratti aventi ad oggetto i servizi turistici*, in G. VETTORI (a cura di), *Contratto e responsabilità. Il contratto dei consumatori, dei turisti, dei clienti, degli investitori e delle imprese deboli. Oltre il consumatore*, II, Padova, 2013, p. 1600; A. VENCHIARUTTI, *Viaggi organizzati e tutela del turista*, cit., p. 32.

del turismo organizzato si applicano «ai pacchetti turistici definiti dall'art. 34, venduti o offerti in vendita a “chiunque” nel territorio nazionale dall'organizzatore o dall'intermediario (...)».

L'omissione di ogni specificazione relativa alla natura giuridica dell'acquirente consente di concludere che le disposizioni turistiche debbano trovare applicazione a prescindere da tale natura giuridica, considerato che nei casi in cui il legislatore abbia ritenuto che la stessa dovesse assumere specifico valore, vi ha fatto riferimento espresso: si guardi, a titolo di esempio, all'art. 3, comma 1, lett. a e c, cod. cons.

Altra parte della dottrina ritiene, invece, che una conferma indiretta della necessità che la definizione includa le sole persone fisiche debba essere ravvisata nella parte dell'art. 33, comma 1, lett. c, cod. tur., in cui si richiede quale caratteristica qualificante del turista la sua «capacità di soddisfare tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio»¹⁴⁰.

Ciò nonostante, l'assenza di ogni riferimento alla figura del consumatore consente di estendere il raggio di operatività della normativa di protezione al turista genericamente inteso quale acquirente di un pacchetto turistico, a prescindere dalle ragioni che lo hanno indotto ad usufruire del servizio¹⁴¹.

La finalità di svago e/o di divertimento, infatti, rileva sicuramente ai fini del riconoscimento della risarcibilità, ex art. 47 cod. tur., del danno da vacanza rovinata¹⁴², ma non costituisce l'unica ragione giustificativa per l'applicazione della disciplina speciale¹⁴³.

¹⁴⁰ In tal senso, v. G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1072.

¹⁴¹ In proposito, R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1112 ss.

¹⁴² Sul danno da vacanza rovinata v., *ex multis*, A. FLAMINI, *Danno da vacanza rovinata*, cit., p. 57 ss.; G. TASSONI, sub *Art. 47, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1115 ss.; P. GENTILE, *Il danno da vacanza rovinata*, cit., p. 247 ss.; R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1132 ss.; A. VENCHIARUTTI, *Il danno da vacanza rovinata tra normativa nazionale*

Turista non è solo il soggetto che acquista un pacchetto tutto compreso al fine di godere di una vacanza, bensì anche chi beneficia del servizio nell'ambito della propria attività professionale: si pensi, ad esempio, all'organizzazione di un viaggio per la partecipazione ad un convegno o ad una riunione di lavoro¹⁴⁴.

In tali ipotesi, pur dovendo escludersi la risarcibilità del danno da vacanza rovinata per carenza dei presupposti, non si può negare, qualora il servizio pattuito non presenti le qualità garantite, il risarcimento da inadempimento contrattuale quale forma peculiare di tutela connessa alle caratteristiche proprie del pacchetto turistico il cui contenuto non può essere verificato dal turista *ex ante*, prima dell'acquisto.

La lett. *c* dell'art. 33 cod. tur., inoltre, nello stabilire che il turista sia non solo l'acquirente o il cessionario del pacchetto, ma «qualunque persona anche da nominare», consente di estendere la disciplina di settore ai contratti di viaggio per conto altrui o per conto di chi spetta, nei quali il soggetto che conclude l'accordo non coincide con il beneficiario della prestazione eseguita dalla controparte.

ed europea, in *Resp. civ. prev.*, 2013, p. 1075 ss.; S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., p. 188 ss.

¹⁴³ Cfr., C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 41, la quale, nell'analizzare le novità introdotte dal cod. tur., evidenzia come il turista sia diventato un «consumatore dimezzato, (...), un consumatore di svaghi e divertimenti che non viene tutelato quando invece pensa a viaggiare per studiare, per curarsi, per fare congressi».

¹⁴⁴ Cfr. S. CATERBI, *La nuova normativa in tema di turismo*, cit., p. 2403; R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1112 ss., il quale ravvisa il fondamento normativo di questa teoria in una lettura combinata dell'art. 33, comma 1, lett. *c*, cod. tur. con il successivo art. 34 che, nel delineare il contenuto del pacchetto turistico, indirettamente conferma che turista sia non solo chi acquista una «vacanza» *all inclusive*, ma anche chi usufruisca di un «viaggio» tutto compreso.

In tal modo la normativa si è adeguata alla prassi, diffusa nel settore, dei c.d. *incentive tours*¹⁴⁵, ovvero dei viaggi acquistati dalle imprese a favore dei propri dipendenti a titolo di premio o di incentivo.

Ciò che rileva quale elemento imprescindibile della definizione di turista è la stipulazione di un contratto di vendita avente ad oggetto un «pacchetto» turistico tutto compreso: di conseguenza, resta fuori da tale nozione il cliente dell'intermediario qualora quest'ultimo si limiti a collocare sul mercato singoli servizi turistici disaggregati.

Un'ulteriore significativa differenza è stata introdotta in relazione ai connotati che caratterizzano la figura dell'organizzatore di viaggio¹⁴⁶.

Mentre in precedenza era considerato tale solo il professionista che confezionasse *ex ante* il pacchetto in favore del cliente, oggi l'art. 33 cod. tur. prevede che il *tour operator* possa consentire al turista di realizzare autonomamente la combinazione da acquistare, servendosi di mezzi di comunicazione a distanza e, in particolar modo, di *internet*.

È evidente che a tale innovazione faccia seguito un ampliamento del raggio di tutela riconosciuta alla controparte¹⁴⁷: il precedente riferimento

¹⁴⁵ Cfr. G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1072; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit. p. 1194.

¹⁴⁶ L'art. 33, comma 1, lett. *a*, cod. tur. definisce l'organizzatore di viaggio come «il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui all'articolo 34, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione».

¹⁴⁷ Cfr. R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1114, il quale ritiene che la modifica abbia di fatto potenziato la tutela del turista. Secondo l'autore, infatti, dal riconoscimento all'organizzatore della facoltà di concedere al turista la possibilità di realizzare autonomamente la combinazione da acquistare, «se ne ricava il corollario secondo cui, d'ora innanzi, il vettore aereo che, nel proprio sito *Internet*, offre la possibilità di acquistare notti in albergo o noleggi auto, assume la responsabilità dell'organizzatore nei confronti del turista che compra, con il biglietto di trasporto, altri servizi».

alla prefissata combinazione del viaggio da parte dell'organizzatore, infatti, faceva sorgere dubbi in merito alla possibilità di applicare la disciplina codicistica alle ipotesi in cui i servizi non fossero pre-combinati, ma assemblati successivamente dall'agenzia sulla base delle preferenze espresse dal turista.

La nuova definizione, invece, consente di estendere la tutela non solo ai cd. «viaggi su misura» in cui l'organizzatore predispone la combinazione sulla base delle preferenze indicate del cliente, ma anche ai cd. «viaggi fai da te» in cui il turista provvede da solo a comporre la propria vacanza sulla base dei servizi offerti in rete dall'organizzatore¹⁴⁸.

Sarà considerato, pertanto, organizzatore di viaggio ai sensi dell'art. 33, comma 1, lett. *a*, cod. tur. anche la compagnia aerea che mediante il proprio sito *internet* inviti il turista ad acquistare congiuntamente al biglietto aereo il pernottamento in albergo o altri servizi turistici, seppur la combinazione venga di fatto realizzata dal fruitore del servizio¹⁴⁹.

Nella successiva lett. *b* l'art. 33 cod. tur. fornisce una definizione di «intermediario» in luogo della nozione di «venditore» di cui al precedente cod. cons.¹⁵⁰.

¹⁴⁸ In proposito E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 14-16, ritiene che con la nuova formulazione della definizione di organizzatore la fattispecie contrattuale di riferimento abbia perso omogeneità ed univocità. Mentre non sorgono dubbi in merito alla riconduzione dell'attività di pre-organizzazione del viaggio nell'ambito del contratto di appalto di servizi, problemi interpretativi sussistono per la qualificazione giuridica dell'attività svolta dall'organizzatore qualora lo stesso si limiti ad offrire al turista la possibilità di realizzare autonomamente il pacchetto turistico. In tale ultimo caso, secondo l'autore, si configura solo un contratto di semplice mandato o di vendita di servizi di terzi. Sul punto v. anche A. VENCHIARUTTI, *Viaggi organizzati e tutela del turista*, cit., pp. 50-52.

¹⁴⁹ Così R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., pp. 1114-1115.

¹⁵⁰ Con la nuova enunciazione il legislatore interno ha realizzato una fusione tra la nozione di «venditore» di cui all'art. 83 cod. cons. e quella di «intermediario» elaborata

La *ratio* di tale mutamento deve essere ravvisata nella necessità di fare maggiore chiarezza in merito alle effettive dinamiche negoziali riscontrabili in sede di conclusione di un contratto di vendita di pacchetto turistico.

Parlare di «vendita», infatti, potrebbe essere fuorviante¹⁵¹ dal momento in cui non è sempre detto che il soggetto che si occupi concretamente della conclusione del contratto diventi controparte del turista-acquirente.

A seconda del caso concreto è possibile, infatti, che l'agente di viaggio si limiti a svolgere un'attività di intermediazione agendo sulla base di un mandato¹⁵² conferito dall'organizzatore in nome e per conto del quale viene stipulato il contratto con il turista¹⁵³.

dall'art. 1 della CCV. Sul punto, A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1191 ss. In senso critico, v. C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 47 ss., che qualifica come «claudicante» la definizione di intermediario di cui al cod. tur. rispetto a quella contenuta nella CCV.

¹⁵¹ V., *ex multis*, P. QUARTICELLI, *Il contratto di vendita di pacchetto turistico nel nuovo Codice del turismo*, cit., p. 209; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 16-17.

¹⁵² In giurisprudenza, v. Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *Contratti*, 2003, p. 575 ss., con nota di E. GUERINONI, *Penale per la disdetta del viaggio e diritti dell'agenzia intermediaria*; Cass., 8 ottobre 2009, n. 21388, in *Dir. trasp.*, 2010, p. 777 ss., con nota di A. DELLA ROSA, *Il doppio mandato all'intermediario nella conclusione dei contratti di viaggio e il momento perfezionativo del rapporto contrattuale*, secondo la quale qualora l'intermediario concluda un contratto con il turista per conto dell'organizzatore «vengono in campo tre distinti rapporti. Un primo rapporto di mandato, tra organizzatore di viaggi e intermediario, in base al quale il secondo colloca sul mercato i servizi offerti dal primo; un secondo rapporto di mandato, tra viaggiatore ed intermediario, in base al quale questi raccoglie le prenotazioni dei viaggiatori; un terzo rapporto, tra organizzatore di viaggi e viaggiatore, che deriva dal contratto concluso tra queste parti, attraverso l'intermediario. (...) Il contratto di organizzazione di viaggio concluso da un intermediario per il viaggiatore è considerato dalla legge come costitutivo di un rapporto diretto tra viaggiatore e organizzatore di viaggi». V. anche Trib. Torino, 8 ottobre 2007, in *Dir.*

Di conseguenza, la qualificazione dell'intermediario come «il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici (...) verso un corrispettivo forfettario (...)»¹⁵⁴ risulta essere maggiormente aderente alla effettiva natura del rapporto che si instaura tra agenzia di viaggio e turista.

Quanto alla qualificazione professionale di organizzatore ed intermediario, non è richiesto che gli stessi agiscano necessariamente nell'ambito di un'attività professionale o imprenditoriale.

A differenza della normativa comunitaria, infatti, non solo la lett. *a* dell'art. 33, comma 1, cod. tur. non circoscrive la nozione di organizzatore unicamente a chi eserciti la relativa attività «in modo non occasionale»¹⁵⁵,

tur., 2008, p. 159 ss., con nota di C. TINCANI, *I presupposti della responsabilità dell'intermediario di viaggio*; Trib. Roma, 7 febbraio 2003, *ivi*, 2003, p. 353 ss.

¹⁵³ Si ricorda, a tal proposito, che lo stesso art. 33, comma 2, cod. tur. conferisce all'organizzatore la facoltà di provvedere alla vendita del pacchetto turistico direttamente, ovvero a mezzo intermediario. Per un'analisi dei rapporti tra organizzatore ed intermediario del viaggio, v. R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 257 ss.

¹⁵⁴ Così Art. 33, comma 1, lett. *b*, cod. tur.

¹⁵⁵ L'esercizio non occasionale dell'attività è, invece, requisito indispensabile ai sensi dell'art. 2 n. 2 della Direttiva 90/314/Cee.

Allo stesso modo, l'art. 151, comma 1, lett. *b*, del TRLGC definisce espressamente l'organizzatore come la persona fisica o giuridica che «*organice de forma no ocasional*» viaggi combinati. Tale delimitazione implica che l'attività di agenzia di viaggio sia riservata alle imprese che si dedicano *profesionalmente y comercialmente en exclusividad* all'esercizio delle attività di organizzazione e/o commercializzazione dei servizi turistici. Si veda in proposito, J. ÁLVAREZ RUBIO, *Ante la posible reforma del regime jurídico del viaje combinado en la Unión Europea*, cit., p. 183, per il quale «*no se encuentra motivación alguna para considerar "organizadores" a las personas que, de forma ocasional o esporádica, cometa el diseño y comercialización de un viaje combinado*»; M. DEL CARMEN PASTOR SEMPERE, *El viaje combinado en el RDLG 1/2007 (Texto Refundido Ley General de Consumidores) y leyes complementarias*, in *Cuadernos de Turismo*, 25, 2010, pp.108-111; P. MARTÍNEZ ESPÍN, *El contrate de viaje combinado: estudio normativo*, cit., pp. 78-81.

ma la successiva lett. *b* nel dare una definizione di intermediario prevede espressamente che lo stesso possa vendere il pacchetto turistico «non professionalmente e senza scopo di lucro»¹⁵⁶.

La disciplina a tutela del turista, pertanto, si applica anche nelle ipotesi in cui le attività non siano esercitate professionalmente, o comunque siano svolte da un ente *no profit*. In quest'ultimo caso, tuttavia, l'attività di agenzia deve ritenersi autorizzata *ex lege* solo qualora sia rivolta esclusivamente in favore dei propri associati, ovvero non sia diretta al mercato¹⁵⁷.

Una conferma di quanto precedentemente accennato si può ravvisare nella giurisprudenza della Corte di legittimità, che ha esteso la qualifica di intermediario di viaggio anche alle imprese che svolgono una diversa attività commerciale e che occasionalmente offrono «viaggi premio» alla propria clientela¹⁵⁸.

¹⁵⁶ Una definizione di imprese turistiche senza scopo di lucro è contenuta nell'art. 5, comma 1, cod. tur., ai sensi del quale sono tali «le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali». Tali imprese «sono autorizzate ad esercitare le attività di cui all'articolo 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati (...)». È essenziale, inoltre, che le stesse garantiscano la protezione dei diritti del turista nel rispetto delle norme internazionali e comunitarie.

¹⁵⁷ La *ratio* giustificativa di tale limitazione si ravvisa nella necessità di tutelare la concorrenza ed evitare che le associazioni *no profit*, che non sostengono i costi delle autorizzazioni amministrative, possano agire in pregiudizio agli imprenditori turistici.

¹⁵⁸ «L'impresa che, nel quadro di una diversa attività commerciale, offra abitualmente viaggi premio alla propria clientela, da essa acquistati presso un agente di viaggi, è qualificabile come "intermediario di viaggio" ai sensi dell'art. 1, n. 6, della Convenzione Internazionale relativa ai Contratti di Viaggio (...), non essendo a tal fine necessario che l'attività di intermediazione sia svolta professionalmente e come attività principale, e non assumendo alcun rilievo né la gratuità della prestazione (la quale per principio generale può attenuare, ma non escludere la responsabilità dell'obbligato), né l'assenza dell'autorizzazione amministrativa all'esercizio dell'attività in questione, la quale rileva solo sul piano della responsabilità amministrativa, ma non esclude la responsabilità civile

In merito ai regimi autorizzatori, il codice di settore non ha modificato la disciplina di cui all'art. 83 cod. cons.

Il previgente d.lgs. n. 111 del 1995 attribuiva le qualifiche di organizzatore e venditore solo ai soggetti provvisti dell'autorizzazione rilasciata agli agenti di viaggio o alle associazioni private a scopo turistico, lasciando fuori dal suo ambito di applicazione i contratti conclusi con gli operatori che ne fossero privi¹⁵⁹.

Con l'entrata in vigore del Codice del consumo e, successivamente, del Codice del turismo, il requisito dell'autorizzazione è venuto meno¹⁶⁰, seppur si continui a includere tra gli elementi essenziali del contratto di vendita di pacchetto turistico gli «estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto»¹⁶¹.

dell'intermediario»: così Cass., 2 aprile 2009, n. 8012, in *Foro it.*, 2009, I, c. 2365 e in *Giust. civ.*, 2010, I, c. 2634.

¹⁵⁹ Parte della dottrina riteneva che il contratto concluso dal consumatore con un organizzatore o un agente di viaggio abusivo fosse nullo. V. A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, p. 61.

¹⁶⁰ L'art. 151, comma 2, del TRLGC, invece, richiede espressamente che «*organizador y detallista tengan la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa*». Sono considerate legalmente autorizzate ad esercitare l'attività di agenzia di viaggio *las empresas de las que sean titulares personas físicas o jurídicas que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican en exclusiva a la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos*. Per una classificazione delle agenzie di viaggio, v. P. MARTÍNEZ ESPÍN, *El contrate de viaje combinado: estudio normativo*, cit., pp. 80-81.

¹⁶¹ Così art. 36, comma 1, lett. b, cod. tur.

Partendo dal presupposto che dopo la riforma costituzionale del 2001 spetti alle Regioni, nell'esercizio delle rispettive autonomie, decidere se subordinare o meno l'apertura di un'agenzia di viaggi a relativa autorizzazione amministrativa, è evidente che tale prescrizione sarà condizionata al caso in cui la Regione in cui esercita l'operatore turistico richieda l'autorizzazione per l'esercizio della relativa attività. Sul punto, C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 43-44.

La *ratio* di tale innovazione deve essere individuata nella necessità di estendere il campo di operatività della disciplina alle ipotesi in cui il contratto venga concluso con un esercente che sia sprovvisto di regolare autorizzazione, al fine di evitare che la violazione delle norme amministrative possa avere ripercussioni sul piano del diritto applicabile al contratto e, quindi, incidere negativamente sulla tutela del turista¹⁶².

2.4 L'identità giuridica del contratto di vendita di pacchetti turistici. La causa del contratto e la «finalità turistica».

In assenza di una tipizzazione legislativa del contratto di viaggio all'interno del Codice civile, la dottrina e la giurisprudenza risalenti, nel tentativo di assicurare un benessere giuridico ad una tipologia contrattuale in crescente evoluzione, hanno ricondotto il rapporto contrattuale all'interno di uno o più contratti tipizzati a seconda della posizione assunta nella fattispecie concreta dall'operatore professionale rispetto al turista, con la finalità di garantire una più efficiente tutela delle parti contrattuali, mediante una delimitazione dei confini dei singoli adempimenti ed una corretta ripartizione dell'onere probatorio¹⁶³.

Si è passati, così, dalla classificazione del rapporto tra agenzia turistica e viaggiatore in termini di contratto di mediazione¹⁶⁴ allo schema tipico del

¹⁶² Cfr. A. VENCHIARUTTI, *Viaggi organizzati e tutela del turista*, cit., pp. 53-55; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 254; G. TASSONI, sub *Art. 33, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., pp. 1074-1076.

¹⁶³ Sul punto, ampiamente, S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., p. 26 ss.

¹⁶⁴ Cfr. Trib. Firenze, 20 gennaio 1954, in *Giur. it.*, 1954, I, c. 481 che, chiamato a pronunciarsi in merito al danno subito dal turista a causa del cambio di percorso realizzato dal vettore durante una crociera turistica, afferma che tra turista ed agenzia sussista un

contratto di trasporto, attribuendo all'agenzia la veste giuridica di vettore ogni qualvolta il trasporto fosse eseguito con mezzi propri o da essa noleggiati¹⁶⁵, fino ad arrivare, secondo un'interpretazione ampiamente condivisa, al contratto di mandato¹⁶⁶.

La relazione tra turista ed organizzatore, invece, è stata prevalentemente sussunta nello schema dell'appalto di servizi¹⁶⁷, ponendo l'accento sul carattere ideativo (organizzazione del viaggio) ed attuativo (predisposizione dei mezzi necessari) dell'attività svolta dall'operatore turistico vincolato ad un'obbligazione di risultato¹⁶⁸.

rapporto di mediazione che impone al mediatore, ex art. 1759 cod. civ., di comunicare eventuali circostanze a lui note che possano influire sulla conclusione dell'affare.

Tale teoria è stata ampiamente superata dalla successiva giurisprudenza di merito: v. App. Firenze, 26 settembre 2001, in *Dir. mar.*, 2003, p. 519; in *Dir. tur.*, 2003, p. 360, secondo la quale l'agente di viaggio non è un mero intermediario tra cliente e *tour operator*, bensì un rappresentante incaricato dal viaggiatore di stipulare un contratto di viaggio con l'organizzatore.

¹⁶⁵ Cfr., *ex multis*, Cass., 5 maggio 1961, n. 1041, in *Foro it.*, I, 1961, c. 1704.

¹⁶⁶ In dottrina, v. G. TASSONI, *In tema di responsabilità civile derivante da contratto di viaggio*, in *Resp. civ. prev.*, 1987, p. 460; A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., p. 76; S. MONTICELLI, *Il contratto di viaggio*, cit., p. 154. Non condivide tale impostazione F. MOLFESE, *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, Padova, 2^a ed., 2006, p. 260.

In giurisprudenza, v. Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, cit.; Trib. Firenze, 25 settembre 2001, cit.

¹⁶⁷ «La configurazione del contratto di organizzazione turistica come appalto di servizi è la più consona alla sua natura: l'organizzatore assume un'obbligazione di risultato ed è perciò chiamato a rispondere di ogni evento che impedisca la realizzazione del risultato stesso»: così Cass., 28 maggio 1977, n. 2201, in *Riv. dir. comm.*, 1978, II, p. 354.

¹⁶⁸ In tal senso, Cass. 24 aprile 2008, n. 10651, in *Dir. tur.*, 2008, p. 349 ss., con nota di V. CORONA, *La tipizzazione della "finalità turistica" tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio*. Critica tale pronuncia A. GALATI, *Contratto di viaggio all inclusive e "causa concreta"*, cit., p. 309 ss.

Il dibattito in merito alla natura del rapporto contrattuale si è affievolito con il passare del tempo, contestualmente all'evoluzione del concetto generale di causa del contratto¹⁶⁹.

Il passaggio dalla qualificazione di tale elemento essenziale in termini di funzione economico-sociale¹⁷⁰ del contratto a funzione economico-

¹⁶⁹ Sulla causa del contratto v., *ex multis*, E. BETTI, *Teoria generale del negozio giuridico*, Torino, 2^a ed., 1955, *passim*; G.B. FERRI, *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1966, *passim*; ID., *La causa nella teoria del contratto*, in ID. e C. ANGELICI (a cura di), *Studi sull'autonomia dei privati*, Torino, 1997, *passim*; ID., *La «invisibile» presenza della causa del contratto*, in *Eur. dir. priv.*, 2002, p. 897 ss.; E. NAVARRETTA, *Causa e giustizia contrattuale a confronto: prospettive di riforma*, in *Riv. dir. civ.*, 2006, I, p. 411 ss.; F. RIMOLDI, *La causa quale ragione in concreto del singolo contratto*, in *Contratti*, 2007, p. 621 ss.; V. ROPPO, *Il contratto*, in G. IUDICA e P. ZATTI (a cura di), *Tratt. dir. priv.*, Milano, 2^a ed., 2011, p. 175 ss.; A.M. GAROFALO, *La causa del contratto tra meritevolezza degli interessi ed equilibrio dello scambio*, in *Riv. dir. civ.*, 2012, II, p. 573 ss.; F. ALCARO, *Introduzione: dogmi, problemi e profili ricostruttivi*, in ID. (a cura di), *Causa del contratto. Evoluzioni interpretative e indagini applicative*, Milano, 2016, p. 1ss.

¹⁷⁰ La teoria cd. «oggettiva» della causa intesa quale funzione economico-sociale trova il suo principale fautore in E. BETTI, *Teoria generale del negozio giuridico*, cit., p. 102, per il quale la causa non coincide con lo scopo perseguito dal contratto, bensì si identifica con la sua funzione astratta che, per i contratti tipici, è determinata dal legislatore che ne valuta a monte la liceità. La causa si riduce, cioè, a «mero schema negoziale di scambio tra prestazione e controprestazione, così come figurato in via generale dal legislatore nel dettare la disciplina del singolo tipo»: così F. ROLFI, *La causa come «funzione economico-sociale»: tramonto di un idolum tribus?*, in *Corr. giur.*, 2006, p. 1718. In argomento v. anche G. GORLA, *Il contratto*, Milano, 1954, p. 206 ss.; M. BESSONE, *Il tipo negoziale e l'alea normale del contratto, la sua causa e il dogma dell'irrilevanza dei motivi*, in *Giur. it.*, 1979, I, c. 1036 ss.

Tra le pronunce giurisprudenziali che accolgono tale definizione di causa v., *ex multis*, Cass., 7 maggio 1955, n. 1299, in *Giust. civ.*, 1955, I, c. 1075; Cass., 15 febbraio 1963, n. 331, *ivi*, 1963, I, c. 736; Cass., 7 aprile 1971, n. 1025, *ivi*, 1971, I, c. 1796; Cass. 20 novembre 1992, n. 12401, in *Corr. giur.*, 1993, p. 174; Cass., 23 marzo 1999, n. 2712, in *Rep. Foro it.*, 2003, voce *Vendita*, n. 67.

individuale¹⁷¹ ha inciso in modo rilevante sulle questioni inerenti la causa del contratto di vendita di pacchetti turistici e sulla sua giustificazione pratica ed ha permesso di ricondurlo in una nuova ed autonoma tipologia contrattuale.

L'emergere del concetto di «causa in concreto», in particolare, è stato il presupposto che ha indotto la giurisprudenza di legittimità¹⁷² ad affermare

¹⁷¹ Sulla cd. «causa concreta» del contratto, si veda V. ROPPO, *Il contratto*, cit., p. 344, per il quale «oggi si ritiene più aderente alle esigenze di una evoluta teoria e disciplina del contratto concepire la causa come causa concreta (...) come ragione che concretamente giustifica il particolare contratto in esame, alla luce delle specificità rilevanti che lo connotano»; F. ROLFI, *Funzione concreta, interesse del creditore ed inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto di causa del contratto*, in *Corr. giur.*, 2008, p. 921; R. ROLLI, *Causa in astratto e causa in concreto*, Padova, 2008, *passim*; F. ROSSI, *La teoria della causa concreta e il suo esplicito riconoscimento da parte della Suprema Corte*, in *Rass. dir. civ.*, 2008, p. 564; C.M. BIANCA, *Causa concreta del contratto e diritto effettivo*, in *Riv. dir. civ.*, 2014, p. 251 ss.

In giurisprudenza, il concetto di causa come sintesi degli interessi reali che il contratto è diretto a realizzare è stato espressamente accolto da Cass., 8 maggio 2006, n. 10490, in *Giust. civ.*, 2007, c. 1988 ss., con nota di B. IZZI, *La causa del contratto come funzione economico-individuale*; in *Nuova giur. civ. comm.*, 2007, I, p. 299 ss., con nota di M. CUCCOVILLO, *La nullità del contratto d'opera per difetto di causa*; in *Corr. giur.*, 2006, p. 1718 ss., con nota di F. ROLFI, cit., la quale ha statuito che la «causa del contratto è lo scopo pratico del negozio, la sintesi, cioè, degli interessi che lo stesso è concretamente diretto a realizzare (c.d. causa concreta), quale funzione individuale della singola e specifica negoziazione, al di là del modello astratto utilizzato».

¹⁷² Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. tur.*, 2007, p. 375 ss., con nota di G. BENELLI, *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*; in *Contratti*, 2008, p. 241 ss., con nota di C. CAVAJONI, *La "finalità turistica" come causa in concreto del contratto di viaggio*; in *Giur. it.*, 2008, p. 1133 ss., con nota di B. IZZI, *Causa in concreto e sopravvenienze nel contratto di viaggio tutto compreso*; in *Obbl. contr.*, 2008, p. 13 ss., con nota di F. PAROLA, *Recesso dal contratto di compravendita di pacchetti turistici e impossibilità di utilizzazione della prestazione*; in *Danno resp.*, 2008, p. 845 ss., con nota di L. DELLI PRISCOLI, *Contratti di viaggio e rilevanza della finalità turistica*; in *Nuova giur. civ. comm.*, 2008, p. 531 ss., con

il principio di diritto secondo il quale, nel contratto di viaggio *all inclusive*, la finalità turistica, ovvero lo «scopo di piacere», non costituisca un motivo irrilevante ed esterno all'accordo raggiunto dalle parti, bensì un elemento oggettivo del negozio, l'interesse principale che l'acquisto del pacchetto turistico è volto a soddisfare.

La finalità «ricreativa» della prestazione si identifica, cioè, con l'interesse preminente che spinge le parti a contrarre e non resta relegata nella sfera volitiva interna del consumatore. È indice costitutivo dell'accordo e ne connota la causa concreta, determinando «l'essenzialità di tutte le attività e dei servizi strumentali alla realizzazione del preminente scopo vacanziero»¹⁷³ e, quindi, del godimento pieno della vacanza così come proposta dall'organizzatore ed accettata dal turista quale occasione di svago e di *relax*.

Nonostante tale orientamento, confermato in tempi più recenti dalla Suprema Corte¹⁷⁴, possa ritenersi ormai costante, occorre rilevare che parte della dottrina ha manifestato diverse perplessità in merito alla ricostruzione

nota di S. NARDI, “*Contratto di viaggio tutto compreso*” e *irrealizzabilità della sua funzione concreta*.

¹⁷³ Così Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit. V., anche, Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Obbl. contr.*, 2009, p. 29 ss.; in *Contr.*, 2008, p. 2786 ss., con nota di B. LELIO, *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*; in *Corr. giur.*, 2008, p. 921 ss., con nota di F. ROLFI, cit.; in *Nuova giur. civ. comm.*, 2008, p. 531 ss., con nota di S. NARDI, cit. Nello stesso senso, per le Corti di merito, v. Trib. Salerno, 13 gennaio 2009, n. 2333, in *Giur. merito*, 2009, p. 2767 ss., con nota di M. DI MARZIO, *Il danno non patrimoniale da inadempimento dopo le Sezioni unite*; App. Firenze, 23 aprile 2008, n. 690, reperibile in *dejure.it*.

¹⁷⁴ Cass., 2 marzo 2012, n. 3256, in *Resp. civ.*, 2012, p. 309 ss. e in *Foro it.*, 2012, I, c. 1414 ss.; Cass., 20 marzo 2012, n. 4372, in *Danno resp.*, 2012, p. 846 ss., con nota di L. CAPUTI, *Inadempimento dell'organizzatore di viaggi, attuazione della finalità turistica e tutela del consumatore*; in *Contratti*, 2012, p. 769 ss., con nota di F. SANGERMANO, *La funzione economico-individuale del contratto e il danno non patrimoniale da inadempimento*.

proposta dalla giurisprudenza, ritenendo che la finalità di piacere e di svago sia volta esclusivamente a soddisfare aspirazioni soggettive e che, pertanto, debba essere considerata quale mero insieme di stimoli personali del consumatore, che costituiscono motivi giuridicamente irrilevanti inidonei a penetrare nella struttura contrattuale al punto tale da essere ricompresi nella funzione economica dell'accordo¹⁷⁵.

La giustificazione economica del contratto di vendita di pacchetti turistici, secondo tale teoria, non può che essere individuata nello scambio di prestazioni tra le parti, ovvero tra un «dare» del turista, tenuto al pagamento del corrispettivo ed un «*facere*» del *tour operator* che provvede all'organizzazione del viaggio combinando una serie di prestazioni di trasporto, soggiorno ed altri servizi.

Solo tale scambio rappresenta la sintesi degli interessi dei contraenti, mentre la finalità turistica è un mero riflesso degli scopi personali dell'acquirente del pacchetto.

In caso contrario, qualora fosse eletta a causa concreta del contratto, incidendo sull'interpretazione delle norme che ne regolamentano le patologie, comporterebbe il rischio di un'alterazione dell'equilibrio contrattuale prevalentemente a favore del turista-creditore¹⁷⁶.

¹⁷⁵ Sul punto, A. GALATI, *Contratto di viaggio all inclusive e "causa concreta"*, cit., p. 309 ss., che, in merito al contratto di viaggio, ritiene «difficile non intendere tale finalità turistica come una mera sommatoria di stimoli soggettivi del consumatore capaci di costituire altrettanti motivi giuridicamente irrilevanti o, meglio, come scopi ulteriori rispetto al congegno contrattuale che non possono assumere primaria importanza nella valutazione del contratto salvo i casi ammessi dalla legge (...)». L'autore, a sostegno della sua tesi, aggiunge che «dietro la locuzione "finalità turistica" a noi pare che si nascondano tante "pulsioni" attinenti all'individualità soggettiva del consumatore in quanto persona fisica (...). Sostenere però che siffatte esigenze della personalità divengano la causa concreta del contratto di viaggio tutto compreso (...) pare - invero - assai eccessivo».

¹⁷⁶ Cfr. V. CORONA, *La tipizzazione della "finalità turistica" tra presunzione e criteri di ripartizione del rischio*, cit., p. 349 ss.; A. GALATI, *Contratto di viaggio all inclusive e "causa concreta"*, cit., p. 309 ss., per il quale è lo stesso dato normativo,

Una conferma della centralità che lo scopo turistico assume nel contratto di viaggio proviene dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia¹⁷⁷ che, nell'escludere l'applicabilità della normativa comunitaria ai viaggi scolastici, lascia pochi dubbi in merito all'importanza della finalità ricreativa del viaggio organizzato.

La finalità turistica, tuttavia, è requisito indispensabile non solo ai fini dell'inquadramento di una fattispecie concreta nell'ambito dei contratti del turismo organizzato, bensì opera come criterio di adeguamento del contratto, come parametro di valutazione della gravità degli inadempimenti del *tour operator*, imponendo di guardare agli elementi oggettivi di formazione del consenso rilette nella prospettiva soggettiva del turista.

Gli interessi «obiettivati»¹⁷⁸, posti a fondamento dell'operazione negoziale, assumono rilevanza sostanziale sotto il profilo causale, consentendo di innescare tutti i rimedi a questo collegati, qualora la finalità di svago diventi irrealizzabile per un evento sopravvenuto non imputabile alle parti.

Dinnanzi all'impossibilità di soddisfare una specifica finalità di svago e di piacere che ha rappresentato la ragione determinante per la formazione del consenso, infatti, la giurisprudenza ritiene che, venendo a mancare la *ratio* giustificatrice del contratto, ovvero l'interesse che ne connota la

ovvero l'art. 84 cod. cons. (oggi art. 34 cod. tur.), a confermare che il contratto di viaggio sia dotato di causa di scambio, dal momento in cui specifica che il pacchetto turistico è venduto ad un prezzo forfettario. In senso contrario, v. R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1116, il quale ritiene che qualora venga palesato un motivo determinante alla formazione del consenso nella scelta di un determinato pacchetto turistico, al momento della conclusione del contratto, tale motivo penetra nella causa del contratto come «espressione oggettiva di finalità soggettive».

¹⁷⁷ Corte giust., 11 febbraio 1999, C-237/99, cit.

¹⁷⁸ Così R. SCOGNAMIGLIO, *Diritto del lavoro*, in *Istituzioni di diritto*, Roma, 2^a ed., 2005, p. 471.

causa concreta, si configurino gli estremi per la risoluzione, in quanto cessa l'interesse creditorio alla prestazione con conseguente estinzione della obbligazione¹⁷⁹.

La funzione turistica, quale *quid* che dà forma alla causa concreta del contratto, in definitiva, diventa elemento che conferisce omogeneità alle diverse prestazioni oggetto della combinazione dei servizi, le quali non rilevano singolarmente e separatamente ma nella loro unitarietà funzionale, in quanto idonee ad assicurare la finalità di svago e di piacere che il contratto è volto a soddisfare.

2.5. La conclusione del contratto: vincoli formali e contenuto.

Il contratto di viaggio rappresenta lo strumento mediante il quale l'organizzatore pone sul mercato i propri servizi, consentendo al turista di

¹⁷⁹ Cfr. Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit., la quale osserva che il diffondersi di un'epidemia nel luogo di vacanza non preclude al *tour operator* di fare eseguire il viaggio, che resta oggettivamente attuabile, ma determina il venir meno dell'interesse del creditore alla prestazione, per l'impossibilità di realizzare quello «scopo di piacere» in base al quale il viaggiatore ha stipulato il contratto e che ne costituisce la causa in concreto; Cass., 20 marzo 2012, n. 4372, cit. Nel caso di specie, un turista aveva acquistato un pacchetto turistico con lo scopo di praticare le immersioni subacquee in esso previste, ma non aveva potuto svolgere tale attività in quanto nel periodo di vacanza il centro immersioni non era operativo. La Corte ha riconosciuto la responsabilità contrattuale dell'organizzatore ed il diritto del turista al risarcimento del danno, in quanto «posto che la causa del contratto va intesa non già come funzione economico-sociale svincolata dalla fattispecie contrattuale, bensì come funzione economico-individuale del singolo, specifico negozio da valutarsi in tali termini sotto il profilo tanto genetico quanto funzionale, l'obiettivizzazione di un motivo di cui la controparte sia resa espressamente partecipe è destinata ad integrare l'elemento causale della convenzione negoziale nella misura in cui esso risulta determinante della formazione del consenso».

operare una selezione e di individuare il prodotto più confacente alle proprie esigenze¹⁸⁰.

Si intuisce, pertanto, l'importanza della formalizzazione di tale tipologia contrattuale¹⁸¹: la forma costituisce il principale mezzo di comunicazione mediante il quale il professionista che predispose il pacchetto, rende chiaro e conoscibile il contenuto alla controparte.

A tal proposito, l'art. 35, comma 1, cod. tur., ha lasciato inalterata la formulazione del precetto di cui all'abrogato art. 85 cod. cons. ai sensi del quale il contratto deve essere redatto «in forma scritta in termini chiari e precisi».

Occorre evidenziare come, con tale enunciato¹⁸², il legislatore abbia oggettivizzato il parametro di valutazione della chiarezza del testo contrattuale rispetto alla Direttiva 90/314/Cee che, nel disporre all'art. 4, comma 2, lett. *b* che tutte le clausole contrattuali debbano essere redatte per iscritto o «in ogni altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore», ancora il requisito della chiarezza all'effettiva capacità soggettiva del contraente debole da tutelare¹⁸³.

Rispetto alla normativa di cui al Codice del consumo, invece, una significativa modifica riguarda il precetto che impone di rilasciare al turista

¹⁸⁰ Cfr. L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 65, che definisce il contratto di vendita di pacchetti turistici come «una sorta di “vetrina” indispensabile sia al professionista, per esporre il proprio prodotto, sia al consumatore, per guardare e orientarsi nella scelta».

¹⁸¹ Sul ruolo del vincolo formale nei contratti di vendita di pacchetti turistici v. G. BERTI DE MARINIS, *I contratti di vendita di pacchetti turistici ed i contratti di multiproprietà fra consolidati vincoli all'autonomia negoziale e nuove interpretazioni*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, cit., p. 315 ss.

¹⁸² Si precisa che l'art. 35 cod. tur. riprende la formulazione dell'art. 6 d.lgs. n. 111 del 1995.

¹⁸³ Sul punto, in senso critico, V. ROPPO, *I contratti del turismo organizzato*, in V. RIZZO (a cura di), *Diritto privato comunitario*, Napoli, 1997, p. 309.

una copia del contratto concluso¹⁸⁴: ai fini dell'adempimento di tale obbligo non sarà più sufficiente la mera timbratura dell'accordo da parte dell'organizzatore o del venditore, bensì sarà necessaria la consegna della copia munita di sottoscrizione autografa della parte professionale.

Innovativa, inoltre, è la previsione di cui al comma 2 dell'art. 35 cod. tur.¹⁸⁵, che regola l'ipotesi in cui il venditore in luogo della offerta e/o vendita di un pacchetto *all inclusive* si impegni a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio disaggregato.

In tale caso, la norma prevede l'obbligo di rilasciare al turista tutti i documenti relativi alla prestazione offerta, muniti della firma anche elettronica del venditore.

La *ratio* della disposizione deve essere ravvisata nella necessità di garantire una maggiore tutela per l'utente evitando che l'intermediario possa omettere di rendere le specifiche informazioni inerenti il servizio disaggregato venduto.

Ciò che lascia perplessi, soprattutto se si guarda all'imprescindibile rapporto sussistente tra forma scritta e principio di trasparenza, è che il legislatore abbia ommesso di fornire espresse indicazioni circa la sanzione derivante dalla violazione del requisito formale di cui all'art. 35 cod. tur., lasciando dubbi ed incertezze sulle relative conseguenze giuridiche.

¹⁸⁴ Mentre l'art. 85 cod. cons. riconosceva al consumatore il diritto di ricevere una copia del contratto stipulato che fosse «sottoscritto o timbrato» dall'organizzatore o venditore, l'art. 35, comma 1, cod. tur. prevede l'obbligo di rilasciare al turista una copia del contratto concluso necessariamente «sottoscritto» dalla controparte.

¹⁸⁵ Il secondo comma dell'art. 35 cod. tur. non trova corrispondenza nell'abrogato art. 85 cod. cons., in quanto la figura dell'intermediario tra il prestatore di servizio e l'utente era sconosciuta alla precedente normativa consumeristica. Un antecedente si ravvisa, invece, nell'art. 18 della CCV, il quale richiede espressamente che i documenti consegnati al cliente siano muniti della firma dell'intermediario.

Permane attuale la controversa questione interpretativa, già sollevata dal precedente dettato normativo¹⁸⁶, in merito alla natura della prescrizione formale.

La dottrina minoritaria¹⁸⁷ ravvisa il rimedio avverso la violazione della forma disposta *ex art. 35 cod. tur.* nel combinato disposto degli artt. 1325

¹⁸⁶ L'originaria formulazione dell'art. 6 del d.lgs. n. 111 del 1995 prevedeva espressamente per il contratto di viaggio la forma scritta a pena di nullità. Tuttavia, in sede di recepimento definitivo della Direttiva 90/314/Cee si è preferito abbandonare tale previsione in quanto ritenuta incompatibile con l'art. 4.2 lett. *b* della normativa comunitaria, ai sensi del quale «tutte le clausole contrattuali sono enunciate per iscritto o in ogni altra forma comprensibile ed accessibile per il consumatore (...)».

¹⁸⁷ Si veda in proposito C.S. CARASSI, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in V. ROPPO (a cura di), *Comm. d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, p. 20; R. CALVO, *Contratti e mercato*, Torino, 2006, p. 203; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 56 ss. per il quale «sebbene sia inconfutabile che la forma è strettamente collegata al principio di trasparenza e, quindi, agli obblighi informativi gravanti sull'organizzatore e/o intermediario, ritenere che la stessa costituisca una espressione di questi ultimi equivarrebbe a depotenziare l'intera disciplina dei pacchetti turistici» e che il legislatore sia stato «molto chiaro ed efficace nel prevedere attraverso una norma imperativa, la forma scritta *ad substantiam*, strumento indispensabile per una tutela piena ed efficace del turista».

In giurisprudenza, nello stesso senso, v. Trib. Bari, 8 agosto 2000, in *Foro it.*, 2001, I, c. 2090 ss.; in *Dir. trasp.*, 2001, p. 783 ss., con nota di B. FIORE, *Pacchetti turistici: forma del contratto, danno da vacanza rovinata e limite risarcitorio*, il quale, partendo dal presupposto che «la perentorietà della forma scritta sancita dal legislatore in ipotesi speciali, ancorché non tipizzate dall'art. 1350 cod. civ., partecipi della sanzione della nullità prevista dalla proposizione introduttiva dello stesso articolo in relazione a tutti gli atti che devono farsi per iscritto», statuisce l'obbligatorietà della forma scritta per la validità del contratto di vendita di pacchetti turistici, «dovendosi escludere la possibilità che il dato testuale in esame, siccome carente della contestuale previsione sanzionatoria della nullità, debba far propendere per la soluzione della forma scritta *ad probationem*»; Trib. Treviso, 4 aprile 2003, in *Dir. tur.*, 2004, p. 127 ss., con nota di A. CORRADO, *La forma del contratto di viaggio*, per il quale «la forma scritta del contratto di vendita di pacchetti turistici è prevista dall'art. 6 d.lgs. n. 111 del 1995 e benché tale norma non

n. 4 e 1418, comma 2, cod. civ., sull'assunto che la norma prescriva una forma *ad substantiam* che assurge ad elemento essenziale del contratto di viaggio, con conseguente sua nullità strutturale qualora tale requisito non sia rispettato.

Altra corrente di pensiero¹⁸⁸, invece, la riconduce nel novero della nullità virtuale di protezione di derivazione comunitaria¹⁸⁹ e ne ancora il fondamento normativo nell'art. 1418, comma 1, cod. civ.

Di conseguenza, partendo dal presupposto che la forma non sia più «garanzia di certezza del traffico giuridico, secondo il tradizionale

sanzioni in modo espresso con la nullità il difetto della forma scritta, tale sanzione discende automaticamente dalla disciplina del contratto in generale: dal complesso delle norme che prevedono l'applicazione di una forma negoziale determinata può essere dedotto il principio della natura essenziale della forma prevista in tutti i casi in cui la legge stessa non ne limiti l'imposizione ad effetti particolari». Propende, invece, per una più ampia libertà di forma G.d.P. Piacenza, 29 gennaio 2004, in *Dir. tur.*, 2005, p. 133 ss.

¹⁸⁸ Cfr. A. BOVE, *Vendita di pacchetti turistici*, in F. BOCCHINI (a cura di), *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, I, Torino, 2003, p. 336; V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., p. 386 ss., che, nel ricondurre la nullità del contratto di vendita di pacchetto turistico al concetto di «nullità europea» ritiene che «sia calzante l'inquadramento della prima in quella che è stata chiamata la nullità-funzione, con la conseguente trasformazione da "sanzione" per la mancata conformità della fattispecie concreta al paradigma normativo in "protezione" di ben individuate categorie di interessi e con il conseguente mutamento di regole e di connotati».

In giurisprudenza, v. Trib. Bari, 27 luglio 2005, cit., il quale ha statuito che «è nullo, per contrarietà a norme imperative, il contratto di vendita di un pacchetto turistico che non sia redatto in forma scritta», con conseguente obbligo di restituzione del prezzo da parte dell'organizzatore.

¹⁸⁹ Per una completa disamina della nullità di protezione v. E. GRAZIUSO, *La tutela del consumatore contro le clausole abusive, mezzi rituali ed irrivali*, Milano, 2010, p. 291 ss. In proposito v. anche, *ex multis*, D. VALENTINO, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999, p. 194; E. GABRIELLI, A. ORESTANO, *Contratti del consumatore*, Torino, 2000, p. 235 ss.; S. PATTI, *La nullità parziale*, Napoli, 2002, *passim*.

orientamento»¹⁹⁰ e che le prescrizioni comunitarie in materia siano finalizzate a tutelare preventivamente il consumatore da condotte abusive derivanti da asimmetrie informative del contratto, l'assenza di forma scritta è considerata causa di nullità non per mancanza di un elemento essenziale, ma per contrarietà ad una norma imperativa del nostro ordinamento giuridico, quale l'art. 35 cod. tur.

Non manca, infine, chi ritiene che si tratti di una forma scritta *ad probationem*, volta unicamente ad attribuire al consumatore un mezzo per dimostrare l'esistenza del contratto e far valere le sue ragioni in una futura sede giudiziale, non essendo stata espressamente prevista dal legislatore la sanzione della nullità in caso di sua violazione¹⁹¹.

Avverso questa interpretazione, tuttavia, si può osservare che in tal caso l'omessa formalità comporterebbe soltanto una limitazione dell'onere probatorio che invece non è prevista dalla disposizione codicistica.

Nonostante l'eterogeneità delle soluzioni prospettate, è possibile individuare tra le stesse un punto di raccordo: la forma scritta assolve alla finalità di rendere edotto il turista in merito agli obblighi ed ai diritti derivanti dal contratto, è veicolo di chiarezza, trasparenza e completezza dell'informazione, è strumento che mira a ridurre il dislivello informativo

¹⁹⁰ Così Trib. Bari, 27 luglio 2005, cit.

¹⁹¹ A sostegno di tale tesi si richiama il secondo periodo dell'art. 35, comma 1, cod. tur., che obbliga il professionista a rilasciare al turista una copia del contratto stipulato e sottoscritto. In proposito, v. L. PIERALLINI, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Primo commento al decreto legislativo di attuazione della Direttiva 90/314/Cee*, Roma, 1995, p. 31; M.E. LA TORRE, *Il contratto di viaggio "tutto compreso"*, cit., p. 35, secondo la quale «sembra da escludere che l'onere di forma sia disposto *ad essentiam*, cioè a pena di nullità dell'atto (v. art. 1325 n. 4 e art. 1350 cod. civ.), non essendo tale sanzione prevista espressamente e non potendosi essa desumere dal tenore della norma (...). Si tratta quindi di forma scritta *ad probationem*, necessaria cioè a dimostrare l'esistenza del contratto; ed è proprio per consentire al consumatore di poterne dare all'occorrenza la prova, che a lui "deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore" (...)).».

esistente tra le parti in merito alle varie componenti del pacchetto turistico e consente di rafforzare la posizione del consumatore contraente debole¹⁹².

La generale istanza di salvaguardia del turista consente di guardare con favore alla teoria della «forma informativa» o «*ad transparentiam*»: la forma imposta dal legislatore, prima ancora che requisito essenziale del contratto è veicolo conoscitivo del suo contenuto, assolve al duplice ruolo di documentazione e di informazione, per garantire elevati *standard* di trasparenza contrattuale e garantire adeguati strumenti di scelta al turista.

Qualora la violazione della prescrizione formale dovesse subire la sanzione della nullità assoluta, invece, si verrebbe a penalizzare la tutela del consumatore, non più unico legittimato a far valere la nullità¹⁹³, a vantaggio della controparte che potrebbe eccepire la carenza del requisito formale per travolgere il contratto e le conseguenti responsabilità qualora, ad esempio, le prestazioni oggetto di un pacchetto *low cost* diventino maggiormente onerose¹⁹⁴.

Si propende, pertanto, per il riconoscere alla forma il ruolo di elemento essenziale dell'informazione, di modalità di adempimento di un obbligo

¹⁹² In tal senso v., *ex multis*, A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., p. 94 ss.; L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 65 ss.; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 268; ID., *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1119 ss.; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1203 ss.; C. ALVISI, *Vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 50.

¹⁹³ In proposito L. PIERALLINI, *I pacchetti turistici: profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998, p. 25, evidenzia che «non sempre il formalismo può rivelarsi fonte di protezione per il consumatore, atteso che l'eventuale mancato rispetto delle forme può essere fatto valere sia dall'una che dall'altra delle parti del contratto».

¹⁹⁴ La previsione di una nullità assoluta, tuttavia, sarebbe controproducente anche per l'organizzatore dal momento in cui, essendo l'eventuale azione imprescrittibile, il turista potrebbe eccepire il vizio di forma e chiedere la restituzione del prezzo anche dopo aver pienamente goduto della vacanza. Sul punto, R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., pp. 1119-1120.

informativo avente la finalità di tutelare il contraente che partecipa all'accordo in una posizione di debolezza contrattuale, la cui assenza non incide sulla perfezione né strutturale, né funzionale del contratto¹⁹⁵, ma non è priva di conseguenze giuridiche.

L'inosservanza dell'obbligo formale comporta, infatti, a carico dell'organizzatore e/o intermediario una responsabilità per l'inadempimento degli obblighi informativi ed un conseguente diritto risarcitorio in favore del turista.

Tale impostazione è in linea tanto con il dato letterale dell'art. 35 cod. tur. quanto con la *ratio* della Direttiva 90/314/Cee che non richiede una forma scritta, bensì una forma «appropriata» delle note informative.

Strettamente connessa alla ricostruzione della forma in termini di requisito informativo, risulta essere la prescrizione di cui all'art. 35 cod. tur., nella parte in cui si prevede che il contratto sia redatto non solo in forma scritta ma anche in «termini chiari e precisi», palesando la stretta intersezione che sussiste tra forma ed informazione.

Tali obblighi di chiarezza e precisione non sono altro che un'esplicitazione dei requisiti di «chiarezza e comprensibilità» prescritti dall'art. 35, comma 1, cod. cons. in relazione alle clausole presenti nei contratti stipulati dal consumatore, che rappresentano il fulcro attorno al quale ruota l'intera disciplina in materia di trasparenza dei contratti di consumo.

¹⁹⁵ Si ritiene che il legislatore abbia inteso evitare un uso distorto dell'autonomia contrattuale da parte del professionista considerato contraente forte senza, tuttavia, instaurare una «rinascita del formalismo»: in proposito, A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., p. 95.

Circa il significato da attribuire alla locuzione di cui al Codice del consumo¹⁹⁶, la dottrina si è interrogata sulla circostanza se i termini «chiaro» e «comprensibile» debbano essere considerati o meno sinonimi.

A chi ritiene che i termini siano sovrapponibili e che, di fatto, ci si trovi in presenza di un'endiadi¹⁹⁷, si contrappone chi evidenzia che gli stessi siano indicativi di due distinte caratteristiche che le clausole devono possedere¹⁹⁸.

Secondo tale ultimo orientamento, il requisito della chiarezza è riferito esclusivamente alla «leggibilità» da un punto di vista esclusivamente grafico-formale. Si guarda, cioè, all'aspetto esteriore della clausola che non deve essere scritta con caratteri minuscoli o sbiaditi, come spesso accade nei contratti *standard* predisposti attraverso moduli o formulari.

La comprensibilità, invece, attiene al profilo contenutistico: la clausola deve essere facilmente intellegibile, ovvero il testo negoziale deve essere predisposto in maniera tale da consentire al consumatore, sprovvisto delle adeguate cognizioni tecnico-giuridiche, di comprenderne il contenuto sulla base di una prima e semplice lettura.

A ben vedere, tuttavia, chiarezza e comprensibilità non possono che essere considerati quali aspetti di un medesimo concetto, due volti di una stessa medaglia: il dovere di trasparenza, infatti, impone la predisposizione di un contratto che non solo sia «graficamente» leggibile, bensì sostanzialmente percepibile quanto al suo contenuto.

Relativamente alle clausole dei contratti di vendita di pacchetti turistici, il legislatore si esprime in termini di «chiarezza» e «precisione».

¹⁹⁶ Art. 35, comma 1, cod. cons.: «Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile».

¹⁹⁷ Cfr. V. RIZZO, *Trasparenza e "contratti del consumatore" (la novella al codice civile)*, Napoli, 1997, p. 45.

¹⁹⁸ In tal senso, E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., p. 61 ss.

A tal proposito, contrariamente alla teoria che ravvisa un'equivalenza tra tale locuzione e quella di cui all'art. 35 cod. cons.¹⁹⁹, non si può fare a meno di evidenziare che le stesse non siano sovrapponibili.

Si ritiene, infatti, che la «precisione» di cui al cod. tur. non si identifichi con la «comprensibilità» di cui al cod. cons. e che la scelta del legislatore di utilizzare una diversa espressione sia riconducibile alla necessità di garantire, per tali tipologie contrattuali, una maggiore trasparenza²⁰⁰.

La chiarezza delle clausole oggetto dei contratti di vendita di pacchetti turistici, infatti, ingloba i requisiti della chiarezza e comprensibilità di cui all'art. 35 cod. cons. e attiene sia alla leggibilità che all'intellegibilità delle stesse.

La «precisione», invece, è una caratteristica ulteriore rispetto alla mera chiarezza grafica e comprensibilità testuale della clausola: riguarda le modalità descrittive del singolo servizio oggetto del pacchetto turistico e, quindi, il contenuto delle singole clausole negoziali.

I requisiti della comprensibilità e della precisione non sono pertanto sovrapponibili: è possibile, infatti, che una clausola anche se «precisa» non sia comunque «comprensibile» a causa, ad esempio, dell'utilizzo di un linguaggio caratterizzato da un elevato tecnicismo che non può essere facilmente compreso dal consumatore.

Quanto alla sanzione conseguente alla violazione del dovere di trasparenza di cui all'art. 35 cod. tur., nel silenzio del legislatore, si ritiene di dover ricorrere alla disciplina generale di cui al Codice del consumo e ad una lettura della disposizione in combinato disposto con l'art. 35, comma 2, cod. cons., ai sensi del quale in caso di dubbio sul significato da attribuire ad una clausola, si deve propendere per l'interpretazione più favorevole per il consumatore.

¹⁹⁹ E. GUERINONI, *Contratti e responsabilità nel Codice del turismo*, cit., p. 13.

²⁰⁰ In proposito, v. E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., pp. 62-63.

A completamento delle previsioni di cui all'art. 35, comma 1, cod. tur., e sempre nell'ottica di assicurare la massima trasparenza, il successivo art. 36 cod. tur. delinea il contenuto minimo di garanzia del contratto di vendita di pacchetti turistici, limitando il potere di predisposizione dell'organizzatore e/o venditore.

Da una lettura della norma si evince come il legislatore abbia incluso tra gli elementi necessari del contratto sia dati che afferiscono alle caratteristiche proprie del pacchetto turistico (destinazione, alloggio, durata del soggiorno, prezzo, modalità di trasporto, etc.), sia dati relativi alle garanzie ed alle forme di tutela per il turista (termine entro il quale deve essere informato dell'annullamento del viaggio per mancata adesione del numero minimo di partecipanti, termine entro il quale è possibile presentare reclamo nonché comunicare la propria decisione in merito ad eventuali modifiche delle pattuizioni negoziali).

La *ratio* è assicurare, mediante un elevato grado di chiarezza contrattuale, una tutela completa per il turista, consentendogli non solo la conoscenza delle caratteristiche del servizio offerto, bensì anche dei diritti e dei rimedi di cui dispone in caso di inadempimento del professionista.

Statuendo una puntale definizione del contenuto contrattuale, il legislatore non solo ha circoscritto la facoltà dell'organizzatore di una sua predisposizione unilaterale²⁰¹, bensì ha anche introdotto una deroga al principio, di cui all'art. 1341, comma 1, cod. civ.²⁰², in materia di condizioni generali di contratto.

²⁰¹ Sul punto, v. A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1207, secondo il quale «la stessa locuzione utilizzata nella rubrica dell'art. 36 Cod. tur. – “Elementi del contratto” – induce a ritenere che il legislatore abbia inteso dettare in capo all'organizzatore o all'intermediario obblighi non solo di carattere informativo bensì relativi alla specificazione dell'oggetto del contratto di vendita di pacchetti turistici».

²⁰² Art. 1341, comma 1, cod. civ.: «Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione

Nei contratti turistici, infatti, non è sufficiente l'astratta conoscibilità delle clausole contrattuali: l'acquirente del pacchetto non ha l'onere di informarsi autonomamente circa il contenuto degli elementi del contratto sui quali ha diritto di essere informato, ovvero le clausole devono essere indicate in maniera specifica nel documento che gli viene consegnato²⁰³.

L'art. 36 cod. tur., al pari della precedente disposizione legislativa di cui ha preso il posto (art. 86 cod. cons.), tace in merito alle conseguenze giuridiche derivanti dall'assenza nel testo contrattuale degli elementi che ne costituiscono il contenuto minimo.

Per dare una risposta al quesito, che ha dato adito a differenti posizioni dottrinali, è necessario procedere ad una differenziazione degli elementi indicati nella norma.

Taluni di essi, infatti, hanno natura meramente facoltativa ed eventuale: si pensi, ad esempio, agli accordi in merito alle modalità del viaggio convenuti tra organizzatore e turista al momento della prenotazione, alle eventuali spese che il turista deve sostenere in caso di cessione del contratto, all'indicazione del termine entro il quale il turista può presentare reclamo in caso di inadempimento o inesatta esecuzione del contratto.

Altri, invece, costituiscono il contenuto necessario del contratto con finalità informativa (dati necessari per l'individuazione delle parti, per determinare le prestazioni racchiuse nel pacchetto turistico, gli oneri del turista).

La loro assenza, pertanto, non comporta la nullità del contratto, ad eccezione dell'ipotesi in cui, in base alla disciplina generale di cui al

del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza».

²⁰³ Cfr. A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1207; F. RICCI, sub *Art. 86*, in G. ALPA, L. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, cit., p. 578.

Codice civile²⁰⁴, le lacune siano tali da impedire l'individuazione dell'oggetto stesso, ovvero del pacchetto turistico considerato nel suo insieme, come nel caso in cui il contratto sia sprovvisto delle indicazioni in merito alla destinazione, alla durata, alla data di inizio e conclusione del soggiorno, ai mezzi di trasporto, sistemazione in albergo e categoria turistica²⁰⁵.

La carenza di altri elementi che, al contrario, non incidono sulla determinabilità dell'oggetto del pacchetto (escursioni, itinerari, visite, pasti forniti, etc.), ma sono necessari a garantire il soddisfacimento del diritto del turista ad una completa informazione, comporta a carico dell'organizzatore un obbligo di risarcire il danno causato dall'omissione o, in altre ipotesi, l'applicazione di una normativa a lui più sfavorevole²⁰⁶.

Qualora, infine, le clausole contrattuali abbiano carattere vessatorio, troverà applicazione la disciplina di cui agli artt. 33 ss. cod. cons.

Il turista, infatti, è un «consumatore di tipo speciale»: di conseguenza, eventuali lacune della disciplina dei contratti del turismo organizzato devono essere colmate ricorrendo alla normativa consumeristica.

In tal senso depongono tanto l'art. 32, comma 3, cod. tur., che rinvia genericamente alle disposizioni del Codice del consumo che non siano

²⁰⁴ Combinato disposto dell' art.1418, comma 2, cod. civ., ai sensi del quale: «Producono la nullità del contratto la mancanza di uno dei requisiti indicati dall'art. 1325, l'illiceità della causa, l'illiceità dei motivi nel caso indicato dall'art. 1345 e la mancanza nell'oggetto dei requisiti stabiliti dall'art. 1346» e dell'art. 1346 c.c. per il quale: «L'oggetto del contratto deve essere possibile, lecito, determinato o determinabile».

²⁰⁵ In proposito, V. ROPPO, *Il contratto del 2000*, 2^a ed., Torino, 2005, p. 30 ss.; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., pp. 65-66; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 269-270.

²⁰⁶ L'organizzatore non potrà, ad esempio, disporre la revisione del prezzo qualora manchi l'indicazione di cui all'art. 36, lett. c, cod. tur.; non potrà esigere le spese conseguenti alla cessione del contratto qualora sia carente la specificazione di cui alla lett. n.

state espressamente derogate dalla disciplina speciale in materia di turismo, quanto l'art. 45 cod. tur. che fa salva, in ogni caso, «l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie».

2.6. Obblighi informativi, trasparenza e pubblicità ingannevole.

L'esigenza di una piú accentuata protezione del turista rispetto al comune consumatore, emerge chiaramente sul piano dell'informativa pre-contrattuale che nell'ambito dei contratti turistici assume importanza straordinaria, strettamente commisurata alla sua funzione di potenziamento della posizione del contraente debole che, esposto alle sollecitazioni dell'operatore professionale, giunge alla conclusione di un contratto spesso già predisposto unilateralmente, passando attraverso una fase pre-negoziale piuttosto breve.

La disciplina *de qua* è particolarmente attenta alla trasparenza contrattuale quale veicolo di informazioni obbligatorie minime da fornire nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, affinché il fruitore del servizio possa prestare un consenso consapevole e verificare piú facilmente, in un momento successivo, la piena corrispondenza tra quanto promesso dal professionista e quanto eseguito²⁰⁷.

²⁰⁷ In proposito A. DELLA ROSA, *Buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto di viaggio organizzato*, in *Dir. dei trasporti*, 2015, pp. 895 ss.; R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 118, ritiene che le informazioni fornite al turista nel corso delle trattative assumano «rilievo cruciale nella valutazione di eventuali inadempimenti, poiché costituiscono la fonte delle aspettative riposte dal turista nel viaggio o nella vacanza “tutto compreso”»; G. TASSONI, sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1089.

In tale ottica il legislatore ha perfezionato, apportando alcune novità, gli obblighi informativi già previsti dal Codice del consumo²⁰⁸ affinché il turista possa avere maggiore cognizione delle caratteristiche e delle qualità del servizio che gli viene offerto, nonché dei rischi connessi al suo acquisto²⁰⁹.

L'art. 37 cod. tur. regola nel dettaglio una fase di informazione «specificata», mediante la predisposizione di diversi obblighi che si inseriscono nel corso delle trattative e che riguardano la fruibilità in concreto dell'eventuale pacchetto cui il turista è interessato, a differenza dell'informazione «generica» o «macroeconomica»²¹⁰ di cui al successivo art. 38 che, nel disciplinare l'opuscolo informativo²¹¹, garantisce un'indiretta protezione a tutti i potenziali turisti.

²⁰⁸ Ciò che stupisce è che il legislatore non abbia mutato la disorganica regolamentazione, precedentemente adottata, delle informazioni da rendere al consumatore, in luogo della chiara successione cronologica e temporale delle diverse fasi di vendita di un pacchetto turistico di cui alla normativa comunitaria. Sul punto, S. CATERBI, *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, cit., p. 63 ss.; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1195 ss.

²⁰⁹ Cfr. C. CONFORTO, *Se il turista si ammala in viaggio che vacanza è?*, in *Giust. civ.*, 2010, I, p. 1957 ss.

²¹⁰ R. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 81 ss. si esprime in termini di passaggio da una fase macroeconomica in cui «il rapporto di consumo trova tutela nelle regole che rappresentano un a-priori rispetto all'atto», ad una fase microeconomica che si caratterizza per la «centralità del singolo atto attraverso il quale si instaura il rapporto con il singolo consumatore».

²¹¹ L'opuscolo informativo costituisce una forma di comunicazione mediante la quale il *tour operator* illustra le caratteristiche principali dei prodotti offerti, al fine di orientare le scelte dei consumatori. L'art. 38 cod. tur., nell'abrogare l'art. 88 cod. cons., ha introdotto alcune novità rilevanti.

Nel comma 1, è stato soppresso l'inciso «ove posto a disposizione del consumatore»: il senso della modifica deve essere ravvisato nella fissazione di un contenuto necessario dell'opuscolo che l'operatore professionale deve predisporre qualora decida di utilizzarlo

Il 1° comma dell'art. 37 cod. tur. elenca determinate informazioni che l'intermediario o l'organizzatore, a seconda del caso concreto, devono comunicare per iscritto al fruitore del servizio nel corso delle trattative o comunque prima della conclusione del contratto²¹².

quale strumento di comunicazione. Di conseguenza, la messa a disposizione dello stesso al turista non è obbligatoria, ma qualora avvenga vincola l'organizzatore e l'intermediario alle relative responsabilità: concluso il contratto, i dati contenuti nella documentazione consegnata sono destinati a rappresentare il contenuto negoziale dell'accordo e rappresentano veri e propri obblighi contrattuali a carico dell'operatore professionale. Qualora, quindi, per mezzo di opuscoli cartacei, o altro materiale informativo divulgato telematicamente, vengano fornite notizie che non trovino riscontro nella realtà del pacchetto, organizzatore e/o intermediario potranno essere chiamati a rispondere per inadempimento contrattuale da «prospetto».

La seconda novità è rappresentata dal comma 3 che equipara ai tradizionali opuscoli informativi cartacei le «informazioni e i materiali illustrativi divulgati a supporto elettronico o per via telematica», consentendo di estendere le regole di corretta informazione a qualunque documento illustrativo posto a disposizione del turista. V. AGCM, 20 dicembre 2001, n. 10279, in *Giust. civ.*, 2002, I, p. 1747, che qualifica un *banner* presente sulla *home page* di un sito *internet* come equivalente di un opuscolo elettronico, in quanto la casella di testo presente sulla prima pagina del sito è collegata, a mezzo *link* ipertestuale, alle pagine contenenti le informazioni relative al servizio ed il modulo di adesione.

Sull'opuscolo informativo v. L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 76 ss.; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., p. 78 ss.; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 261 ss.

²¹² Il comma 3 della disposizione specifica, inoltre, che «quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto». La norma regola i cd. viaggi «*last-minute*», in cui la contiguità temporale tra fase delle trattative e fase di esecuzione del contratto fa sorgere, in caso di violazione dell'obbligo informativo, un obbligo risarcitorio per inadempimento.

Si tratta di comunicazioni relative ai documenti di viaggio (passaporti, visti)²¹³, agli obblighi sanitari e alle formalità necessarie per effettuare il viaggio ed il soggiorno²¹⁴.

²¹³ V. App. Firenze, 26 settembre 2001, cit., secondo la quale «l'agente di viaggio non è mero intermediario tra il cliente e l'organizzatore ma un rappresentante del viaggiatore dal quale viene incaricato di stipulare un contratto di viaggio con l'organizzatore e su di lui grava la prova di aver posto in essere l'attività richiestagli, comprese le prestazioni accessorie, tra le quali rientra la cura dei visti sul passaporto»; Trib. Terni, 10 aprile 2012, n. 262, *inedita*, ha rilevato l'inadempimento dell'agenzia di viaggi per non aver fornito ad una coppia in viaggio di nozze le informazioni in merito al visto sul passaporto necessario per entrare in uno degli Stati esteri previsto nell'itinerario di viaggio della crociera. In senso contrario, Trib. Genova, 27 agosto 2007, in *Dir. tur.*, 2008, p. 385 ss., con nota di A. VENCHIARUTTI, *Vendita di biglietti aerei e obblighi informativi dell'agente di viaggio*. Nel caso di specie, una coppia di sposi (lui italiano, lei ecuadoriana) acquistava due biglietti aerei per Bangkok. Giunti all'aeroporto di destinazione, la donna veniva respinta in quanto sprovvista del visto necessario per accedere in Thailandia. Il giudice ha escluso la responsabilità dell'agente turistico sull'assunto che non fosse configurabile in capo allo stesso un interessamento a prestazioni accessorie non richieste, stante il fatto che al momento dell'acquisto del biglietto aereo i viaggiatori non avevano richiesto informazioni in merito alle regole di ammissione nel Paese di destinazione.

²¹⁴ Con riferimento ai destinatari di tali obblighi informativi, la disposizione ne delimita l'ambito applicativo ai soli cittadini dell'Unione Europea.

La giurisprudenza che si è occupata della materia ha, invece, ritenuto che gli obblighi informativi relativi all'esistenza di restrizioni imposte dal Paese di destinazione del viaggio per l'ingresso nel suo territorio debbano essere adempiuti anche nei confronti dei cittadini extracomunitari: v. G.d.P. Trieste, 10 dicembre 2002, in *Dir. tur.*, 2004, p. 38. Nel caso di specie, due cittadini citavano in giudizio un'agenzia di viaggi italiana, alla quale si erano rivolti per l'organizzazione di un viaggio in Egitto, lamentando l'inadempimento degli obblighi informativi circa i documenti necessari per la fruizione del viaggio, dopo che ad uno dei due clienti, cittadino croato, era stato negato l'imbarco a causa dell'inidoneità del visto per l'espatrio. Il giudice ha riconosciuto la responsabilità dell'agenzia sul presupposto che tra «gli obblighi di diligenza e buona fede nell'esecuzione del contratto a carico dell'agenzia di viaggi rientra quello di informare i clienti, appartenenti e non appartenenti agli Stati membri dell'Unione Europea, dell'esistenza di restrizioni imposte dal paese di destinazione del viaggio per l'ingresso

La norma evidenzia l'intento del legislatore di consentire al turista un acquisto ponderato del pacchetto, sia per quanto riguarda il suo oggetto sia relativamente al trattamento giuridico e agli adempimenti che l'acquirente è chiamato ad eseguire successivamente alla sottoscrizione del contratto.

Relativamente alla tipologia delle informazioni richieste, grava sul *tour operator*, ad esempio, l'obbligo di fornire al turista, nell'ambito delle comunicazioni in merito a passaporti e visti, tutte le delucidazioni attinenti alle formalità richieste per l'espatrio di un soggetto minorene²¹⁵; nonché, per quanto riguarda le informazioni circa gli obblighi sanitari, palesare la sussistenza di problematiche particolari nel luogo di destinazione, ovvero la necessità di effettuare vaccinazioni specifiche²¹⁶.

nel suo territorio». In senso contrario, G.d.P. Trento, 11 dicembre 2002, in *Dir. tur.*, 2004, p. 39, per il quale «l'agenzia di viaggi, nel caso di vendita tutto compreso ad un cittadino extra-europeo, non è tenuta espressamente all'obbligo di informazione sulle condizioni di viaggio in tema di passaporto e visto, (...), essendo richiesta la qualità di cittadino di Stato membro dell'Unione Europea, ma è comunque tenuta alla generale disciplina della responsabilità precontrattuale ex art. 1337 cod. civ.».

²¹⁵ Così Trib. Milano, 3 giugno 2010, in *Contratti*, 2010, p. 1033 ss., secondo il quale «l'obbligo informativo trova giustificazione nello scopo della disciplina legale, diretta a tutelare il consumatore-turista, certamente non agevolmente in grado di conoscere tutta la disciplina che regola l'effettuazione di un soggiorno all'estero, a differenza degli operatori professionali del settore».

²¹⁶ I medesimi obblighi informativi sono richiesti, nell'ordinamento spagnolo, dall'art. 152 del TRLGDCU che stila un elenco di tutte le informazioni che devono essere messe a disposizione del consumatore prima del viaggio. In proposito v. E. GÓMEZ CALLE, *Las obligaciones de información en el contrato de viaje combinado*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, cit., p. 250 ss.; M^a DEL SAGRARIO BERMÚDEZ BALLESTEROS, *El derecho de desistimiento en materia de viajes combinados*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, pp. 94-97. In merito alla responsabilità dell'agenzia di viaggi per inadempimento degli obblighi informativi v. C. CAMACHO PEREIRA, *El alcance vinculante del programa-oferta en los viajes combinados, y la responsabilidad del organizador o metallista ante su incumplimiento*, in *Turismo y Desarrollo económico: IV Jornadas de*

La giurisprudenza, inoltre, ha di fatto ampliato il novero delle informazioni dovute rispetto al dettato normativo, riconoscendo una conseguente responsabilità a carico dell'operatore turistico per tutte le omissioni relative ad elementi del viaggio e/o del soggiorno che siano rilevanti e idonee a condizionarne la fruibilità²¹⁷.

In tale ottica, il *tour operator* risponderà nei confronti dell'acquirente per aver omesso informazioni relative alla situazione socio-politica del luogo di destinazione²¹⁸; per aver taciuto su circostanze seppur notorie, quali l'esistenza di una barriera corallina che nel periodo di bassa marea impedisca di compiere gli sport acquatici pubblicizzati²¹⁹; per non aver

Investigación en Turismo (19 y 20 de mayo de 2011), coord. da J.L. JIMÉNEZ-CABALLERO e P. FUENTES RUIZ, Sevilla, 2011, pp. 475-498; P. MARTÍNEZ ESPÍN, *Defectuoso cumplimiento contractual de la agencia de viajes por no suministrar la información que legalmente le era exigible*, in www.uclm.es; ID., *Responsabilidad de la agencia de viajes por falta de información*, *ivi*; ID., *Responsabilidad de la agencia de viajes por la exigencia de visado*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, p. 138 ss.

²¹⁷ Cfr. Cass., 20 marzo 2012, n. 4372, *cit.*, per la quale «l'offerta di prestazioni contenute nel pacchetto di viaggio, ovvero accessorie ad esso ma comunque garantite dall'operatore turistico, rientrano *tout court* nell'orbita del rapporto contrattuale. Le omissioni di informazioni rilevanti, da parte del *tour operator*, costituiscono, a loro volta, violazioni di natura contrattuale e non precontrattuale». Nello stesso senso Cass., 4 marzo 2010, n. 5189, in *Dir. tur.*, 2011, p. 83 ss.; Cass., 2 marzo 2012, n. 3256, in *Foro it.*, 2012, I, c. 1414 ss.

²¹⁸ V. Trib. Rimini, 28 dicembre 2005, in *Contratti*, 2006, p. 785 ss., con nota di E. GUERINONI, *Obblighi di avviso e di intervento e «rovina» della vacanza*, che ha ricondotto nell'alveo dell'art. 87 cod. cons. (oggi art. 37 cod. tur.) l'omessa informazione circa la presenza di una guerra civile nel luogo di destinazione.

²¹⁹ Pret. Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, I, p. 875 ss., con nota di V. ZENO ZENCOVICH, *Il danno da vacanza rovinata: questioni tecniche e prassi applicative*, per il quale «il dovere di informare il contraente di tutte le circostanze che possono influire sul procedimento di formazione della volontà contrattuale è previsto nel sistema nazionale degli artt. 1175 cod. civ. e 1337 cod. civ., che fissano come criterio di determinazione della prestazione la buona fede, nella fase precontrattuale». Nel caso *de*

informato il turista circa l'impraticabilità del primo tratto di mare antistante l'albergo prescelto e, quindi, frustrato l'aspettativa di balneazione²²⁰; per omessa informazione relativa all'endemica carenza di acqua nell'*hotel* scelto²²¹.

Si evince, pertanto, una tendenza a considerare l'organizzatore responsabile per l'omissione di tutte le informazioni che avrebbero legittimato il turista all'esercizio della facoltà di accettare o meno la proposta contrattuale, a tutela di una sua consapevole determinazione, facendo leva sugli obblighi di diligenza e buona fede nell'esecuzione del contratto²²².

Non rientrano, invece, nel novero degli obblighi informativi le comunicazioni concernenti circostanze impreviste che si possono verificare nella località turistica a causa di particolari condizioni metereologiche, quali, ad esempio, il formarsi in un determinato tratto di mare, di alghe ustionanti a seguito di un fenomeno di bassa marea²²³. In tal caso, infatti, non è possibile ravvisare alcuna negligenza informativa, né un'omessa

quo, l'organizzatore aveva omesso di informare l'acquirente della circostanza che, a causa della bassa marea, nel tratto di mare tra la riva e la barriera corallina non fosse possibile la balneazione, né praticare gli sport acquatici indicati nel *dépliant*.

²²⁰ G.d.P. Ravenna, 20 maggio 2002, in *Giur. it.*, 2003, p. 258 ss., con nota di D. GENNARI, *Breve rassegna in materia di danno da «vacanza rovinata»*.

²²¹ G.d.P. Bologna, 11 agosto 2005, in *Dir. tur.*, 2006, p. 364 ss.

²²² Per una rassegna delle pronunce giurisprudenziali spagnole in materia di inadempimento degli obblighi informativi v. E. GÓMEZ CALLE, *Las obligaciones de información en el contrato de viaje combinado*, cit., pp. 250-263.

²²³ Così Cass. 6 luglio 2009, n. 15798, in *Giust. civ.*, 2009, I, p. 1853 ss.; in *Giur. it.*, 2010, p. 3 ss., con nota di P. BORTONE, *Note in tema di contratto di viaggio turistico*. La Corte ha rigettato la richiesta di risarcimento del danno avanzata da una turista, ritenendo che tra le informazioni di carattere generale che il *tour operator* è tenuto a fornire, non rientrino quelle relative al pericolo di bassa marea che facilita la formazione di un'alga ustionante, causa della patologia dermatologica subita dalla turista, nel tratto di mare antistante il villaggio turistico.

diligenza professionale o mala fede contrattuale, in quanto la cognizione di un tale fenomeno esula dall'esperienza dell'organizzatore e dalla necessaria professionalità che gli viene richiesta.

Quanto alle conseguenze giuridiche dell'inadempimento degli obblighi di cui all'art. 37, comma 1, cod. tur., nel silenzio della disposizione, sono emerse opinioni discordanti.

La dottrina prevalente, basandosi sul diritto del turista di ricevere ogni utile informazione che è lecito attendersi da un operatore turistico professionale, li colloca nella fase delle trattative e ne qualifica l'omissione in termini di responsabilità precontrattuale per violazione dei doveri di diligenza e correttezza *ex art. 1337 c.c.*²²⁴.

Di diverso avviso la giurisprudenza che, confermando un tradizionale orientamento²²⁵, tende a qualificare la responsabilità per vizi informativi relativamente a visti, passaporti ed obblighi sanitari come responsabilità contrattuale, *ex art. 1218 c.c.*, con le conseguenze risarcitorie che ne derivano.

Da un lato si amplia, quindi, il novero delle informazioni richieste dalla legge allargando l'ambito di operatività della norma, dall'altro gli obblighi

²²⁴ V., *ex multis*, A. VENCHIARUTTI, *La disciplina dei servizi turistici nel Codice del consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. tur.*, 2007, p. 329; G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "Codice del turismo" (D. lgs 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Seconda parte)*, in *Studium iuris*, 2011, p. 1282 ss.; F. ROMEO, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, cit., p. 81 ss.

²²⁵ V. Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Resp. civ.*, 1987, p. 454 ss., con nota di G. TASSONI, *In tema di responsabilità derivante dal contratto di viaggio*, in cui la Corte condanna un'agenzia a rifondere le spese di viaggio ad una turista che, comprato un biglietto aereo da Venezia ad Alessandria d'Egitto, si era trovata nell'impossibilità di sbarcare all'arrivo a causa della presenza sul suo passaporto di un visto dello Stato di Israele, considerato elemento impeditivo per l'accesso in Egitto. La Corte ha ritenuto che, benché l'agenzia fosse stata incaricata esclusivamente dell'organizzazione del trasporto, si fosse resa inadempiente agli obblighi informativi *ex art. 1710, comma 2, c.c.*

informativi che la disposizione colloca nella fase delle trattative, vengono ricondotti ad un dovere del professionista con il quale si conclude il contratto e, quindi, alla responsabilità contrattuale.

Il 2° comma dell'art. 37 cod. tur., inoltre, individua ulteriori obblighi informativi post-contrattuali che devono essere adempiuti, sempre per iscritto, nella fase successiva alla conclusione del contratto, ma precedente alla partenza.

Si tratta di informazioni che non servono a specificare gli impegni assunti di volta in volta dall'organizzatore, bensì assolvono alla finalità di consentire al turista la gestione dei profili logistici specifici del servizio turistico offerto, riducendo al minimo il rischio di disagi e disagi nel corso della vacanza, così da rendere più agevole l'esecuzione del contratto.

Tali obblighi rappresentano una specificazione del contenuto del dovere di buona fede nell'esecuzione del contratto e comportano, pertanto, una responsabilità contrattuale del professionista che si renda inadempiente.

La prima serie di informazioni richieste riguarda «orari, località di sosta intermedia e coincidenze»: si tratta di comunicazioni necessarie a consentire la piena fruibilità del pacchetto venduto, nonché permettere al turista, in caso di variazioni²²⁶, l'esercizio del diritto di recesso, ex art. 41, comma 2, cod. tur., qualora non intenda accettare le modifiche predisposte.

L'omessa informativa, pertanto, determina una lesione del diritto di scelta del turista, con conseguente responsabilità contrattuale dell'operatore turistico per i disagi, le spese aggiuntive e gli eventuali danni che una tempestiva informazione avrebbe permesso di evitare.

²²⁶ L'art. 41, comma 1, cod. tur. riconosce al professionista lo *ius variandi*, stabilendo espressamente che «prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue (...)».

Ampia rilevanza assumono, infine, le comunicazioni di cui alle lett. *b* e *c* dell'art. 37 cod. tur.

Gli obblighi di comunicare «generalità o recapito telefonico» di rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario, ovvero di questi ultimi in assenza dei primi, da contattare in caso di difficoltà, risultano essere strumentali all'assolvimento del dovere gravante sul turista di contestare «tempestivamente» ogni mancanza nell'esecuzione del contratto²²⁷.

Un tale onere gravante sul fruitore del pacchetto, nella logica dell'art. 1175 c.c., non può che essere condizionato al preventivo adempimento dell'obbligo informativo a carico del professionista, indispensabile per permettere un reclamo a fronte di qualunque inesattezza nell'esecuzione del contratto²²⁸.

Riconoscendo ampia rilevanza ad ogni canale informativo, l'ultimo comma dell'art. 37 cod. tur.²²⁹ introduce una sorta di clausola di chiusura²³⁰ a garanzia del turista, disponendo un divieto di fornire

²²⁷ Art. 49, comma 1, cod. tur.: «Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio».

²²⁸ Alla stessa *ratio* risponde l'informazione di cui alla lett. *d* dell'art. 37 cod. tur. che, per i viaggi all'estero di minorenni, richiede l'indicazione dei recapiti dei responsabili del soggiorno *in loco*. In tal caso, l'informazione è necessaria a consentire l'esercizio dei diritti e dei doveri derivanti dalla responsabilità genitoriale: così L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 85.

²²⁹ Art. 37, comma 4, cod. tur.: «è fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista».

²³⁰ Il legislatore italiano nel recepire la Direttiva 90/314/Cee, ha di fatto modificato l'impianto comunitario, ponendo come norma di chiusura un precetto che la disciplina comunitaria anteponeva a tutte le altre norme in materia di obblighi informativi,

informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto e, più in generale, su ogni elemento del contratto.

La *ratio* della disposizione si comprende alla luce del ruolo determinante che il materiale pubblicitario assume nell'orientare la scelta del pacchetto da parte del turista che, di solito, non può verificare personalmente la veridicità delle informazioni riportate nei cataloghi e nei *dépliant* se non in un momento successivo alla scelta e, quindi, all'acquisto.

La conseguenza è la necessità di un attento controllo sulla pubblicità nel settore turistico, in particolare con riferimento alle informazioni sulle quali si fonda la decisione del destinatario, vale a dire il prezzo, le caratteristiche del servizio pubblicizzato e le qualifiche dell'operatore professionale che propone il servizio²³¹.

La prescrizione normativa riguarda tutte le fasi informative che accompagnano l'offerta contrattuale: si estende, cioè, non solo alle informazioni che il professionista deve rendere in via obbligatoria, ma a tutte le comunicazioni effettuate²³², siano esse contenute in un messaggio

evidenziando il ruolo predominante delle informazioni precontrattuali nella tutela del diritto del turista ad una scelta consapevole.

²³¹ Cfr. Trib. Perugia, 9 marzo 2015, n. 494, *inedita*, per il quale «non vi è dubbio che l'assenza dei servizi indicati nel catalogo e *dépliant* consegnati agli attori costituisca inadempimento contrattuale al dovere di informazione gravante sull'organizzatore/venditore del pacchetto turistico e all'obbligo di fornire il servizio richiesto alle condizioni indicate nell'opuscolo e alle attese connesse con la categoria (4 Stelle) di appartenenza dell'*hotel*».

²³² Si esprime in tal senso, nell'ambito della dottrina spagnola, A. SOLER VALDÉS-BANGO, *El contrato de viaje combinado*, Aranzadi, Navarra, 2005, p. 201. L'autore ritiene che, seppur sulla base di un'interpretazione letterale dell'art. 153 TRLCU, solo le informazioni di cui al programma o foglietto informativo siano vincolanti; in realtà tutta la pubblicità relativa al viaggio combinato assume tale carattere, integra il contenuto del contratto e, pertanto, sarà esigibile dal viaggiatore come parte dello stesso.

promozionale, nell'opuscolo informativo²³³, rinnovate nel contratto, a prescindere, quindi, da quale sia il mezzo di trasmissione²³⁴.

Si attribuisce, in tal modo, rilievo giuridico all'interesse dell'acquirente del pacchetto turistico a ricevere informazioni corrette e veritiere fin dal momento in cui il professionista diffonde un qualunque messaggio pubblicitario²³⁵, al fine di evitare che comunicazioni fuorvianti possano

²³³ Cfr. Cass., 10 gennaio 2011, n. 297, in *Danno resp.*, 2011, p. 443 ss., per la quale «con il contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico “tutto compreso” sottoscritto dal consumatore sulla base di una articolata proposta contrattuale, spesso contenuta in un “*dépliant*” illustrativo, l'organizzatore assume specifici obblighi contrattuali, soprattutto di tipo qualitativo, inerenti a modalità del viaggio, sistemazione alberghiera, livello dei servizi, ecc.». Le informazioni contenute nell'opuscolo devono ritenersi ingannevoli qualora siano potenzialmente idonee ad indurre il turista in errore in merito alle caratteristiche principali del servizio offerto: v., *ex multis*, AGCM, 20 aprile 2005, n. 14252, in *Bollettino* 16/2005, che ha qualificato ingannevole l'indicazione, presente nel catalogo di un importante *tour operator*, che la spiaggia di pertinenza del villaggio turistico fosse bianca e sabbiosa anziché ciottolosa e scura.

²³⁴ V. G. TASSONI, sub *Art. 37, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1090; V. BUONOCORE, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., p. 176.

²³⁵ Tale interesse viene ad essere tutelato anche nell'ambito del Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale (62^a edizione in vigore dal 20 dicembre 2016) che si occupa espressamente di viaggi organizzati all'art. 28. Tale disposizione prevede, infatti, che «la comunicazione commerciale relativa ai viaggi organizzati, sotto qualsiasi forma, deve fornire informazioni complete ed accurate, con particolare riguardo al trattamento ed alle prestazioni incluse nel prezzo minimo di partecipazione. Essa deve mettere in evidenza un invito a considerare con attenzione le condizioni di partecipazione, di pagamento e di recesso, contenute nella documentazione informativa o nel modulo di adesione». La norma ha un ambito soggettivo di applicazione molto ampio, in quanto riguarda qualunque persona cui il messaggio pubblicitario sia rivolto o che comunque sia suscettibile di riceverlo, utilizzando come parametro di valutazione dell'ingannevolezza, un soggetto poco avveduto.

portare ad una falsa rappresentazione della realtà ed incidere negativamente sulla formazione della volontà del turista²³⁶.

La previsione va coordinata necessariamente con la normativa di cui alla parte II, titolo III, cod. cons. in materia di «Pratiche commerciali, pubblicità ed altre pratiche commerciali»²³⁷: il vincolo di non decettività imposto da tale comma, infatti, non è altro che una specificazione settoriale delle regole generali in materia di pratiche commerciali scorrette²³⁸ di cui agli artt. 21 ss. cod. cons.²³⁹.

²³⁶ Cfr. A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1196 ss. In merito alla tematica relativa alla protezione del turista nell'ambito dell'informazione commerciale v. A. ANDREANI, *Danno da informazione scorretta nei viaggi, vacanze, circuiti "tutto compreso"*, in *Resp. com. impresa*, 2002, p. 593 ss.

²³⁷ Circa il rapporto tra le discipline, v. L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 86 ss., la quale evidenzia che, seppur vi sia una connessione tra le normative, la disciplina di cui agli artt. 18 ss. cod. cons. abbia, rispetto alla disciplina di cui all'art. 87, comma 4, cod. cons. (oggi art. 37, comma 4, cod. tur.) «una valenza più ampia in senso orizzontale e meno specifica in senso verticale (...)». Differenti sono anche le tutele apprestate. L'art. 37, comma 4, cod. tur. garantisce una tutela individuale il cui fulcro è rappresentato dal risarcimento del danno da inadempimento; la disciplina consumeristica in materia di pratiche commerciali scorrette, essendo volta principalmente a regolamentare il mercato e assicurare che i professionisti agiscano secondo correttezza, si incentra su una tutela preventiva piuttosto che rimediale.

²³⁸ Sulla disciplina delle pratiche commerciali scorrette in generale v., *ex multis*, A. FACHECHI, *Pratiche commerciali scorrette e rimedi negoziali*, Napoli, 2012, *passim*; R. PENNISI, *Considerazioni in merito alle pratiche commerciali ingannevoli*, in *Giur. comm.*, 2012, p. 653 ss.; A. FACHECHI, *La pubblicità, le pratiche commerciali e le altre comunicazioni*, in G. RECINTO, L. MEZZASOMA, S. CHERTI (a cura di), *Diritti e tutele dei consumatori*, Napoli, 2014, p. 45 ss. In merito alle pratiche commerciali scorrette nella vendita di pacchetti turistici tutto compreso, v. E.A. TRITTO, *Pratiche commerciali scorrette nel contratto di viaggio: gli orientamenti dell'AGCM*, in *Danno resp.*, 2012, p. 469 ss.

²³⁹ V. C. CONFORTO, *Se il turista si ammala in viaggio che vacanza è?*, cit., pp. 1977-1978.

In merito all'ambito di applicazione oggettivo del divieto, sono da considerarsi ingannevoli tanto le informazioni non equipollenti al contenuto del contratto concluso, quanto quelle relative alle caratteristiche delle prestazioni promesse qualora non siano corrispondenti ai servizi effettivamente prestati²⁴⁰.

L'ingannevolezza deve essere valutata caso per caso, assumendo quale parametro di riferimento la veridicità delle informazioni rese: ogni qual volta si vengano a riscontrare delle difformità o delle distorsioni tra quanto prospettato nell'offerta e quanto adempiuto nella realtà dei fatti, sarà sempre riscontrabile una violazione del divieto che dà origine ad una responsabilità contrattuale²⁴¹, con conseguente diritto al risarcimento del danno, a causa di un adempimento della prestazione qualitativamente inesatto²⁴².

²⁴⁰ V. AGCM, 4 agosto 2005, n. 14607, in *Giust. civ.*, 2005, I, p. 2872, con osservazioni di F. SEBASTIO, in cui si stabilisce che «sono ingannevoli i messaggi che inducono erroneamente il consumatore ad orientare le proprie scelte commerciali verso l'acquisto di un soggiorno presso un *hotel* pubblicizzato attraverso l'evidenziazione di caratteristiche del servizio che non trovano nella realtà alcun riscontro oggettivo».

²⁴¹ Cfr. Cass., 4 marzo 2010, n. 5189, cit., la quale ha condannato il *tour operator* al risarcimento del danno per aver pubblicizzato su un catalogo illustrativo la presenza di una bella spiaggia antistante l'albergo, mentre nella realtà dei fatti il mare era inquinato da idrocarburi e la spiaggia molto sporca. I giudici hanno precisato che «con il contratto avente ad oggetto un pacchetto turistico "tutto compreso", sottoscritto dall'utente sulla base di una articolata proposta contrattuale, spesso basata su un *dépliant* illustrativo, l'organizzatore o il venditore assumono specifici obblighi, soprattutto di tipo qualitativo, riguardo a modalità di viaggio, sistemazione alberghiera, livello dei servizi etc, che vanno "esattamente adempiuti". Pertanto qualora la prestazione non sia esattamente realizzata, sulla base di un criterio medio di diligenza (art. 1176, comma 1, cod. civ.) si configura una responsabilità contrattuale»; Trib. Milano, 22 aprile 2005, in *Giust. Milano*, 2005, p. 34 ss.

²⁴² Così Trib. Milano, 7 febbraio 2002, in *Danno resp.*, 2003, p. 553 ss., con nota di F. AGNINO, *Mare splendido: se non ci fossero tutte quelle ciminiere! Ovvero: come rovinarsi l'agognata vacanza*, per il quale costituisce informazione ingannevole associare alla

Si configura, pertanto, non una responsabilità da informazione ingannevole, bensì da inadempimento, partendo dal presupposto che ciò che il professionista pubblicizza sia volto a completare la descrizione delle obbligazioni che lo stesso assume e rappresenta, di conseguenza, parametro di valutazione dell'esattezza del suo adempimento²⁴³.

Della materia si occupa anche l'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM)²⁴⁴, la quale pone a carico dell'operatore turistico professionale un onere di chiarezza e completezza informativa che si sostanzia nel divieto di diffondere messaggi pubblicitari ingannevoli, ovvero che riportino informazioni incomplete²⁴⁵, poco chiare, oppure omettano comunicazioni rilevanti, ad esempio, sul tipo di servizio offerto o sulle condizioni di una determinata offerta promozionale²⁴⁶.

comunicazione relativa alla presenza di una spiaggia privata nella struttura turistica la foto di una spiaggia bellissima che non sia ad uso esclusivo della struttura stessa; G.d.P. Ravenna, 20 maggio 2002, cit.; Trib. Bari, 4 aprile 2011, n. 1220, in *dejure.it*, per il quale la responsabilità del *tour operator* (nella specie per danno da vacanza rovinata) «presuppone la concreta difformità delle prestazioni, sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo, rispetto a quanto garantito e pubblicizzato nei cataloghi e nei *dépliant* informativi; le informazioni in essi contenute sono infatti vincolanti per il *tour operator* e per il venditore, in relazione alle singole responsabilità, e valgono ad identificare le prestazioni principali ed accessorie, nonché ad individuarne la qualità e misura».

²⁴³ In proposito, G.d.P. Milano 20 febbraio 2003, in *Giud. Pace*, 2003, p. 310 ss., con nota di P. LONGHINI, *Natura e limiti del rapporto fra turista ed agenzia di viaggi e danno esistenziale da "vacanza rovinata"*, che ha condannato l'organizzatore del viaggio per aver pubblicizzato la presenza, all'interno dell'albergo, di una struttura di talassoterapia nella realtà dei fatti ancora in corso di costruzione.

²⁴⁴ Sugli orientamenti dell'AGCM in materia di pratiche commerciali scorrette nell'ambito del contratto di viaggio, v. E.A. TRITTO, *Pratiche commerciali scorrette nel contratto di viaggio: gli orientamenti dell'AGCM*, cit., p. 469 ss.

²⁴⁵ V. AGCM, 19 novembre 2014 nn. 25198, 25199, 25200, in *Bollettino* n. 49/2014.

²⁴⁶ V. AGCM, 22 ottobre 2009, n. 20395, in *Bollettino* n. 42/2009. In tale provvedimento l'Autorità specifica che i messaggi pubblicitari debbano contenere informazioni complete e non generiche espresse in modo tale da consentire al destinatario

Significativo in tal senso, un provvedimento con cui è stata considerata ingannevole la campagna promozionale posta in essere da una società che, nel promuovere l'acquisto di pacchetti turistici, aveva impiegato *claim* pubblicitari posizionati in modo tale da spingere il destinatario a soffermare l'attenzione sulla convenienza dell'offerta le cui condizioni e limitazioni, esplicitate con caratteri grafici e testuali molto piccoli, venivano relegate a margine della pagina del catalogo²⁴⁷.

L'autorità ha ritenuto i messaggi pubblicitari ingannevoli, sul presupposto che la mancanza di trasparenza in merito alle condizioni dell'offerta li rendesse inadeguati ad evidenziarne in maniera chiaramente percepibile le limitazioni, impedendo così al turista di comprenderne la convenienza e, quindi, di determinarsi consapevolmente all'acquisto del prodotto.

È evidente che la disciplina in materia di informazione e promozione pubblicitaria dei pacchetti turistici sia caratterizzata da un'articolazione rigida e dettagliata che risulta dal concorso di una pluralità di fonti normative, le quali presentano punti di contatto ma non di interferenza, con

di non cadere in errore sulle caratteristiche dell'offerta e di intendere in maniera immediata il costo complessivo finale; AGCM, 9 dicembre 2010, n. 21878, in *Giust. civ.*, 2011, p. 2221.

²⁴⁷ AGCM, 27 gennaio 2010, n. 20720, in *Bollettino* n. 4/2010. Con tale provvedimento, l'Autorità ha confermato un orientamento costante nel tempo, affermato in una risalente pronuncia secondo la quale «costituisce fattispecie di pubblicità ingannevole l'offerta promozionale avente ad oggetto un pacchetto vacanza a prezzi difforni rispetto a quelli effettivamente applicati e risultanti dal catalogo generale diffuso dal *tour operator*, non valendo a sanare la decettività del messaggio la buona fede dell'operatore nella predisposizione del messaggio pubblicitario, in quanto le condizioni economiche dei pacchetti turistici reclamizzati non sono, comunque, veritiere senza che l'operatore stesso abbia adottato le misure necessarie per circoscrivere gli effetti ingannevoli del messaggio»: così AGCM, 8 marzo 2001, in *Giust. civ.*, 2001, I, p. 2286 ss., con nota di G. SEBASTIO, *La disciplina giuridica in materia di pubblicità nel settore dei viaggi e del turismo e profili d'intervento dell'autorità*.

la conseguente realizzazione di un ampliamento dell'area di ciò che è espressamente regolato e delle diverse forme di tutela per il turista.

Ciò consente di affiancare alla responsabilità contrattuale per violazione dell'art. 37, comma 4, cod. tur., avente una finalità prettamente rimediabile, ulteriori misure di protezione a carattere preventivo e ripristinatorio, quali l'irrogazione a carico del professionista di sanzioni di tipo amministrativo, qualora la pubblicità ingannevole posta in essere sia denunciata all'AGCM²⁴⁸, ed autodisciplinare qualora la sua condotta violi le norme del codice di condotta cui abbia aderito.

2.7. Il contratto di viaggio e le clausole vessatorie.

Uno degli aspetti problematici del contratto di vendita di pacchetti turistici è rappresentato dal fatto che nella prassi frequentemente il turista si trovi a concludere il contratto sulla base di formulari predisposti unilateralmente dal professionista, pur non essendo pienamente consapevole della portata e del significato di tutte le clausole nello stesso inserite, le quali possono presentare profili di abusività.

Si pone, quindi, il problema del raccordo tra la disciplina delle clausole vessatorie²⁴⁹, di cui agli artt. 33 ss. cod. cons., e la normativa in materia turistica²⁵⁰.

²⁴⁸ L'AGCM sanziona il messaggio pubblicitario ingannevole diffuso nell'opuscolo informativo o in altre forme, con l'inibitoria alla divulgazione del messaggio e, qualora le violazioni siano particolarmente gravi, con l'ordine di pubblicazione, a spese del *tour operator*, del provvedimento cui segue, qualora sia necessario, una dichiarazione rettificativa. È prevista, inoltre, la possibilità di applicare una sanzione amministrativa pecuniaria commisurata alla durata ed alla gravità della violazione.

²⁴⁹ Sulle clausole vessatorie in generale v., *ex multis*, AA.VV., *Le clausole vessatorie a vent'anni dalla Direttiva CEE 93/13*, A. BELLELLI, L. MEZZASOMA, F. RIZZO (a cura di), Napoli, 2013, *passim*; A. SCARPELLO, *Le clausole vessatorie*, in G. ALPA (a cura di), *I*

Nel senso della piena operatività della disciplina consumeristica delle clausole abusive rispetto al contratto di viaggio depono lo stesso art. 32, comma 3, cod. tur. che, per quanto non espressamente previsto dalla normativa in materia di pacchetti turistici, rinvia alle disposizioni del d.lgs. n. 206 del 2005²⁵¹.

contratti del consumatore, cit., p. 603 ss.; D. ACHILLE, S. CHERTI, *Le clausole vessatorie nei contratti tra professionista e consumatore*, in G. RECINTO, L. MEZZASOMA, S. CHERTI (a cura di), *Diritti e tutele dei consumatori*, cit., p. 85 ss.; A. BARENGHI, sub *Art. 33*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, 4^a ed., Milano, 2015, p. 295 ss.

²⁵⁰ In proposito, v. Cass., 8 marzo 2005, n. 5007, in *Mass. Giust. civ.*, 2005, p. 4 ss., in *Dir. trasp.*, 2001, p. 309 ss., la quale ha affermato che «ai fini dell'applicabilità della disciplina di cui agli art. 1469 *bis* ss. c.c. relativa ai contratti del consumatore, nella nozione di “professionista” va senz'altro ricompreso l'organizzatore-venditore di viaggi turistici, giusto il disposto dell'art. 5 del d.lg. del 1995 (che, rispetto al professionista predetto, espressamente qualifica come “consumatore” l'acquirente o il cessionario di un pacchetto turistico)».

²⁵¹ Già prima dell'emanazione del Codice del consumo, la giurisprudenza di merito si era occupata della questione relativa al coordinamento tra la disciplina di cui agli artt. 1469 *bis* ss. cod. civ. e le norme contenute nel d.lgs. n. 111 del 1995, stabilendo la piena soggezione dei contratti turistici alla novella codicistica in tema di clausole abusive. In proposito v. Trib. Palermo, 2 giugno 1998, n. 194, in *Foro it.*, 1999, I, c. 358 ss., per il quale «il recepimento negoziale parziale di una normativa non può escludere il *test* di vessatorietà del patto predisposto unilateralmente poiché l'equo contemperamento di interessi che deve ritenersi perseguito dal legislatore (nazionale e sovranazionale) viene reciso dalla riproduzione frammentaria del testo normativo, depurata da quei contenuti idonei a dar compiutezza al sistema disciplinato»; Trib. Palermo, 11 luglio 2000, n. 3788, in *Corr. giur.*, 2000, p. 1508 ss., il quale precisa che le clausole contrattuali riproduttive di disposizioni di legge siano impermeabili ad un giudizio di vessatorietà, salvo il caso in cui si verifichi un rinvio frammentario alla normativa di settore, ovvero la stessa sia parzialmente recepita nel regolamento negoziale, in quanto in tal caso «l'equo contemperamento di interessi che deve ritenersi perseguito dal legislatore (nazionale o sovranazionale), viene reciso dalla riproduzione frammentaria del testo normativo, depurata da quei contenuti idonei a dare compiutezza al sistema disciplinato»; Trib.

Un esplicito rinvio alla normativa in materia di clausole vessatorie è presente anche nell'art. 45, comma 1, cod. tur. che, nel regolamentare la responsabilità per danni diversi da quelli alla persona, fa salva l'applicazione delle norme su tali clausole qualora le parti pattuiscano limiti risarcitori.

A tal proposito, presentano profili di abusività le clausole di esonero e/o limitazione di responsabilità, frequentemente utilizzate nei moduli contrattuali predisposti dagli organizzatori, con le quali si indica un'entità massima di risarcimento danni sulla base di un mero rinvio generico alle indennità previste dalle convenzioni internazionali che regolamentano la prestazione oggetto del pacchetto turistico.

Tali clausole, infatti, limitandosi a menzionare solo gli estremi della convenzione violano i requisiti di chiarezza e comprensibilità, di cui all'art. 34 cod. tur., in quanto impediscono al turista di avere contezza del

Torino, 18 gennaio 2005, n. 344, in *Dir. tur.*, 2006, p. 140 ss., con nota di G. BENELLI, *Le clausole predisposte dall'organizzatore superano la valutazione di vessatorietà*, che, in un giudizio promosso da un'associazione di consumatori per la declaratoria di vessatorietà di alcune clausole presenti in un contratto di vendita di pacchetti turistici predisposto dal *tour operator*, risolve la questione relativa al rapporto tra le norme del d.lgs. n. 111 del 1995 e la normativa sulle clausole abusive in base al principio *lex posterior generalis non derogat legi priori specialis*, riconoscendo prevalenza alla normativa speciale in materia turistica. I giudici giungono a tale conclusione basandosi sull'interpretazione dell'art. 1469 *ter*, comma 1, c.c., in base al quale il giudizio di vessatorietà deve essere condotto alla luce di tutte le clausole del contratto e, quindi, anche delle disposizioni del d.lgs. n. 111 del 1995 che costituiscono il contenuto di ogni clausola del contratto di vendita di pacchetti turistici, poiché qualora la valutazione fosse compiuta estrapolando le clausole dal contesto normativo in cui sono inserite per volontà del legislatore, si comprometterebbe l'equilibrio tra le esigenze delle parti, voluto dallo stesso legislatore mediante l'analitica indicazione del contenuto delle clausole contenute nello stesso contratto. Per una rassegna delle pronunce giurisprudenziali in merito, v. M. DONA, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., pp. 195-201.

contenuto delle stesse e, nello specifico, degli importi degli indennizzi che prevedono²⁵².

Numerosi sono poi i casi di impiego di clausole contrattuali che considerano valide, in assenza di dati ufficiali, le classificazioni alberghiere compiute dall'organizzatore sulla base di propri criteri di valutazione degli *standard* qualitativi.

Tali tipologie di clausole devono considerarsi vessatorie, *ex art.* 33, comma 2, lett. *p* cod. cons.²⁵³, in quanto riservano al professionista un'autonoma ed insindacabile valutazione in merito alla conformità del servizio offerto rispetto a quello pattuito, ne limitano la responsabilità e impediscono al turista di contestare la qualità dello stesso e degli *standard* utilizzati per classificazione della struttura ricettiva²⁵⁴.

Allo stesso modo, si deve considerare presuntivamente vessatoria la clausola che individui nel luogo di domicilio dell'organizzatore la sede del foro competente per le controversie con il turista²⁵⁵.

²⁵² In proposito, la Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Milano ha affermato che «con riferimento alle clausole che rinviano a norme contenute in Convenzioni Internazionali, si ritiene insufficiente la semplice menzione degli estremi di queste ultime, generalmente inidonea a rendere il consumatore consapevole del contenuto delle convenzioni stesse»: v. Parere su “*Conformità delle clausole dei contratti di viaggio alla disciplina di cui agli articoli 1469 bis ss. c.c.*”, in www.mi.camcom.it.

²⁵³ Ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. *p*, cod. cons., si presumono vessatorie le clausole che consentono di «riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto (...)».

²⁵⁴ Trib. Palermo, 2 giugno 1998, n. 194, cit., secondo il quale «deve essere inibita l'utilizzazione della clausola, contenuta nelle condizioni generali di un contratto di viaggio, in forza della quale la valutazione della qualità del servizio è riservata esclusivamente al professionista»; Trib. Palermo, 11 luglio 2000, n. 3788, cit.

²⁵⁵ L'art. 33, comma 2, lett. *u*, cod. cons., stabilisce che si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che stabiliscono «come sede del foro competente sulle controversie località diverse da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore». In proposito, v. anche Cass., 8 marzo 2005, n. 5007, cit., la quale ha statuito che «posto

In tal caso, infatti, è evidente che l'eccessiva onerosità derivante dal dover affrontare un giudizio - peraltro relativamente a controversie che di solito hanno scarso valore economico - in una località diversa rispetto a quella di residenza o domicilio del turista, causi allo stesso un disagio e lo induca a desistere dall'esercitare la relativa azione civile²⁵⁶.

Merita di essere analizzata, inoltre, l'ipotesi in cui il modulo di proposta di acquisto del pacchetto turistico preveda che il contratto di vendita si concluda al momento dell'accettazione da parte dell'organizzatore, derogando alla disciplina codicistica (art. 1326, comma 1, c.c.) secondo la quale il contratto si perfeziona nel momento in cui il proponente viene a conoscenza dell'accettazione dell'altra parte.

In tal caso, infatti, è il turista che assume la veste di proponente nel momento in cui sottoscrive la prenotazione: di conseguenza, si vincola in modo definitivo senza alcuna possibilità di revoca della proposta, in quanto il professionista potrebbe sempre opporre, ad una eventuale revoca, la pregressa accettazione.

Una tale clausola sicuramente vessatoria²⁵⁷, ex art. 33, comma 2, lett. *d*, cod. cons.²⁵⁸, deve ritenersi automaticamente sostituita dalla regola generale di cui all'art. 1326 c.c., con la conseguenza che il contratto si

che la vendita di un pacchetto turistico costituisce un contratto concluso tra un consumatore ed un professionista, nelle relative controversie opera, ai fini della determinazione della competenza per territorio, il criterio del foro esclusivo del consumatore».

²⁵⁶ Cfr. Trib. Palermo, 2 giugno 1998, n. 194, cit.

²⁵⁷ V. Trib. Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, p. 1194 ss., con nota di M. PESCAROLLO, *In tema di vendita di pacchetto turistico e di danno da vacanza rovinata*.

²⁵⁸ Tale disposizione considera presuntivamente vessatorie le clausole che prevedono «un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà».

considera perfezionato nel momento in cui il turista-proponente riceve la conferma dell'accettazione da parte dell'organizzatore²⁵⁹.

In altri casi, nel contratto di viaggio si attribuisce espressamente al *tour operator* la facoltà di annullare il pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto, con la conseguenza di lasciare all'acquirente solo la possibilità di optare per un viaggio alternativo o chiedere la restituzione delle somme versate²⁶⁰.

Una clausola di tal tipo è stata ritenuta vessatoria in quanto idonea a determinare un significativo squilibrio ai danni del turista, in violazione dell'art. 33, comma 2, lett. e, cod. cons.

Infatti, dal momento in cui si consente all'organizzatore di trattenere la somma di denaro versata dal turista qualora quest'ultimo non concluda o receda dal contratto, ma non gli si riconosca il diritto di esigere dal professionista che tenga una stessa condotta il doppio della somma corrisposta, l'equilibrio dell'assetto contrattuale vacilla, configurandosi di fatto un'ipotesi di recesso *ad nutum* in favore dell'organizzatore²⁶¹.

²⁵⁹ V. Art. 6, *Proposta d'acquisto – Prenotazioni*, delle Condizioni generali del contratto di vendita di pacchetti turistici (settembre 2016) predisposte dall'Associazione *Tour Operator* Italiana (ASTOI), ai sensi del quale «l'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria, che ne curerà la consegna al turista medesimo».

²⁶⁰ L'art. 9, comma 5, delle Condizioni generali del contratto di vendita di pacchetti turistici predisposte dall'ASTOI (settembre 2016), esclude la possibilità del turista di ottenere il risarcimento del danno in caso di annullamento del viaggio per cancellazione dovuta al mancato conseguimento del numero minimo di partecipanti.

²⁶¹ Così Trib. Palermo, 2 giugno 1998, n. 194, cit., che definisce abusive le clausole che «attribuiscono al consumatore la facoltà di recedere dal contratto (nella specie di viaggio) contro la perdita di una caparra penitenziale, mentre riconoscono al professionista tale facoltà senza onere alcuno (...)». Nel caso *de quo* i giudici hanno

La vessatorietà di una clausola di tal tipo – e, quindi, la sua nullità – consegue al significativo squilibrio degli obblighi che vengono a gravare sul turista in rapporto allo stesso diritto che il professionista si vede riconosciuto senza però alcun onere²⁶².

Le considerazioni svolte consentono di concludere per la piena applicabilità della disciplina consumeristica delle clausole vessatorie al contratto di viaggio, nonostante lo stesso sia regolamentato da una normativa specifica di settore.

Sarà compito dell'interprete valutare di volta in volta se una determinata clausola sia riconducibile nell'ambito di quelle che la legge considera abusive, ed individuare la normativa maggiormente idonea a regolamentare il concreto assetto d'interessi perseguito delle parti sulla base di una valutazione complessiva di tutte le circostanze del rapporto contrattuale²⁶³.

Quanto al problema relativo alla possibilità di sottoporre al giudizio di vessatorietà clausole contrattuali sostanzialmente riproduttive di disposizioni di legge che regolamentano i contratti turistici²⁶⁴, bisogna

ritenuto la clausola vessatoria in quanto consentiva al *tour operator* di recedere dal contratto *ad nutum*, soltanto rimborsando le somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, mentre imponeva al turista, già al momento della prenotazione, di versare un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e di pagare il saldo entro 30 giorni dalla partenza, nonché subordinava il suo diritto di recesso al pagamento di somme crescenti a seconda del momento in cui lo stesso venisse esercitato.

²⁶² Cfr. C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., p. 220, la quale ipotizza che, nel caso sottoposto all'attenzione dei giudici palermitani, sarebbe venuta meno la vessatorietà della clausola qualora la stessa «avesse subordinato il recesso del professionista al pagamento di una multa penitenziale doppia».

²⁶³ Cfr. L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 45, secondo la quale «il raccordo tra le due discipline deve imprescindibilmente basarsi su una valutazione in concreto dello schema contrattuale, senza possibilità di giudizio astratto».

²⁶⁴ La questione è legata alla lettura dell'art. 34, comma 3, cod. cons., che prescrive la non vessatorietà delle norme riproduttive di disposizioni di legge, partendo dal

distinguere a seconda che l'inserimento della clausola avvenga riproducendo o meno integralmente l'assetto normativo.

Soltanto nell'ipotesi in cui le singole previsioni introdotte non risultino decontestualizzate rispetto ai presupposti ed alle conseguenze delineate dalla più ampia disciplina in materia di pacchetti turistici, ovvero riproducano *in toto* la regolamentazione tipizzata, le stesse saranno immuni al giudizio di vessatorietà, in quanto non sussiste il rischio di un'alterazione dell'equilibrio contrattuale delineato dal legislatore a tutela del turista-consumatore.

Qualora, invece, le clausole siano solo in parte riproduttive di disposizioni di legge, ovvero costituiscano meri frammenti di un più complesso assetto normativo, sarà necessario un controllo delle stesse al fine di verificare se il regolamento d'interessi in concreto realizzato sia conforme a quello tipizzato dal legislatore, oppure se tali clausole siano idonee ad alterarne l'equilibrio²⁶⁵.

2.8. Il recesso per giusta causa, le clausole onerose e la tutela del turista.

Il diritto di recesso costituisce uno strumento privilegiato di tutela del turista-consumatore, cui si riconoscono inderogabilmente diritti di uscita

presupposto che il legislatore, nel predisporre una determinata regolamentazione di una fattispecie contrattuale, realizzi un'equilibrata composizione degli interessi delle parti, senza squilibrio in danno della parte debole. Taluno ha ravvisato in tale disposizione un'esonazione dei contratti di vendita di pacchetti turistici dal controllo di vessatorietà qualora le clausole siano riproduttive di norme contenute nella disciplina di settore.

²⁶⁵ In proposito, v. G. DE NOVA, *Clausole vessatorie e contratti turistici*, in *Contratti*, 1997, p. 87 ss.; A. MUSIO, *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. tur.*, 2005, p. 22 ss.; L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 41 ss.

dal contratto riconducibili sostanzialmente a due categorie: recesso «per mutamento dei presupposti», con la funzione di riequilibrare il potere di intervento unilaterale sul contenuto del contratto riconosciuto all'organizzatore²⁶⁶ e «per giusta causa» nell'ipotesi in cui sopraggiunga un fatto non imputabile al turista che gli impedisca la partenza²⁶⁷, ovvero si verifichi un grave inadempimento della controparte.

²⁶⁶ In tale fattispecie rientrano tre diversi casi di recesso: a) *ex art. 40, comma 3, cod. tur.*, qualora l'organizzatore aumenti il prezzo del pacchetto in misura superiore al 10% del suo originario ammontare; b) *ex art. 41, comma 1, cod. tur.*, nel caso in cui l'organizzatore o l'intermediario abbiano necessità di effettuare, prima della partenza, modifiche significative delle condizioni contrattuali; c) *ex art. 42, comma 1, cod. tur.*, nell'ipotesi di cancellazione del pacchetto turistico da parte dell'organizzatore prima della partenza. In tali casi il turista ha diritto di recedere dal contratto previo rimborso delle somme già versate alla controparte entro 7 giorni lavorativi e senza il pagamento di penali, qualora non intenda usufruire di altro pacchetto di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, o di qualità inferiore previa restituzione della differenza. Inoltre ha diritto al risarcimento di ogni ulteriore danno derivante dalla mancata esecuzione del contratto, salvo talune eccezioni. In proposito v. L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 103 ss.; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., p. 132 ss.; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 276.

²⁶⁷ Nella medesima ottica di tutela del turista, l'art. 160 del TRLCU dispone espressamente che «*en todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor (...)*». Si veda in proposito, N. MORALEJO IMBERNÓN, sub *art. 160*, in R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (coordinato da), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2009, p. 1867 ss.; J.M. BECH SERRAT, *Regulación de los viajes combinados: aclaraciones de un texto refundido*, in *Revista de Derecho Privado*, n. 6, 2008, p. 55 ss., la quale evidenzia che, per quanto non espressamente disposto dall'art. 160, troveranno applicazione le norme comuni in materia di diritto di recesso di cui agli artt. 68-79 del TRLCU.

Con riferimento a tale seconda fattispecie di recesso, l'art. 36, comma 1, lett. *d* cod. tur. prevede che qualora il turista receda nel periodo di tempo intercorrente tra la prenotazione ed il pagamento del saldo, l'organizzatore non possa trattenere la somma eventualmente versata dal primo a titolo di caparra²⁶⁸.

Con questa disposizione il legislatore ha inteso apprestare una tutela imperativa ai casi di personale impossibilità alla partenza, dovuti ad esempio a malattia, infortunio, lutto familiare²⁶⁹, al fine di evitare che il rischio di tali fatti sopraggiunti possa gravare interamente sul turista obbligato, suo malgrado, a rinunciare alla vacanza programmata, nonché privato del diritto ad ottenere la restituzione della caparra versata all'agenzia di viaggi o al *tour operator*²⁷⁰.

²⁶⁸ L'Art. 36, comma 1, lett. *d*, cod. tur., dopo aver specificato che nel contratto debba essere indicato l'importo, non superiore al 25% del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, precisa che «il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'art. 1385 del Codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato da grave inadempimento della controparte».

²⁶⁹ Gli eventi maggiormente invocati dai viaggiatori quali presupposti della sussistenza di una causa di forza maggiore sono la malattia grave del consumatore o di un proprio familiare, la morte di un parente diretto. Per una rassegna delle pronunce giurisprudenziali spagnole in merito, v. M. DEL SAGRARIO BERMÚDEZ BALLESTEROS, *El derecho de desistimiento en materia de viajes combinados*, cit., pp. 108-112; P. MARTÍNEZ ESPÍN, *Algunos casos de desistimiento en el contrato de viaje combinado*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, pp. 120-124.

²⁷⁰ Tale particolare precisazione, mantenuta nel cod. cons. e poi riprodotta nel cod. tur., è stata introdotta dal legislatore con il d.lg. n. 111 del 1995 per far fronte ad un'ampia casistica giurisprudenziale legata alla malattia del turista. In precedenza, infatti, a fronte di fatti personali sopraggiunti non imputabili ed impeditivi della partenza, il turista restava sprovvisto di tutela, in quanto la CCV non gli riconosceva alcuna possibilità di sciogliersi dal contratto, costringendolo a perdere la somma versata a titolo di caparra o addirittura l'intero corrispettivo qualora fosse stato già corrisposto. Sul punto, A. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., p. 214 ss.

Nel vigore della precedente disciplina, a fronte di un vuoto di tutela per tali fattispecie, la dottrina aveva tentato di colmare la lacuna normativa ricorrendo all'art.1463 c.c.: l'impossibilità ad usufruire del viaggio in caso di malattia o di sopraggiunti ostacoli lavorativi veniva configurata come sopravvenuta impossibilità della prestazione determinante la risoluzione del contratto ed il diritto a ripetere le somme già versate a titolo di corrispettivo²⁷¹.

Questo *escamotage*, tuttavia, ha incontrato la resistenza della giurisprudenza maggioritaria fondata sul presupposto che nel contratto di viaggio la prestazione a carico del turista si sostanzia nel pagamento di una somma di denaro a titolo di corrispettivo che, in quanto tale, non diventa mai oggettivamente impossibile²⁷².

La medesima tutela viene riconosciuta al viaggiatore, nell'ordinamento spagnolo, dall'art. 160 TRLCU. In caso di recesso del turista per cause di forza maggiore, infatti, lo stesso potrà recuperare il prezzo (totale o parziale) del pacchetto già pagato e sarà esonerato dall'obbligo di indennizzare l'organizzatore per i costi di gestione e annullamento del viaggio, nonché dal pagamento di eventuali penali. Si veda in proposito, P. DE LA HAZA DÍAZ, *El contrato de viaje combinado. La responsabilidad de las agencias de viajes*, Marcial Pons, Madrid, 1997, p. 176, la quale ritiene che in caso di recesso per causa di forza maggiore, il turista è esonerato dal pagamento di tutte le somme cui fa riferimento l'art. 160 TRLCU. L'autrice pone a sostegno della sua tesi due argomentazioni: *in primis* sottolinea che faccia deporre in tal senso un'interpretazione letterale della norma in base alla quale il consumatore *queda exento de indemnizar al organizador o metallista en las cuantías que se indican si la resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor*; successivamente evidenzia come tale soluzione sia equilibrata in quanto qualora sia l'agenzia a cancellare il pacchetto, non dovrà pagare al consumatore i costi dallo stesso sostenuti in vista del viaggio.

²⁷¹ In giurisprudenza, v. *ex multis* Trib. Trieste, 5 aprile 2007, in *Dir. trasp.*, 2008, p. 513 ss., con nota di E. GREGORACI, *Casi di scioglimento del contratto di viaggio organizzato*.

²⁷² Così App. Milano, 1° marzo 1996, in *Contratti*, 1997, p. 386 ss., con nota di E. GUERINONI, *Malattia del turista e impossibilità della prestazione*, che, nel riformare la precedente decisione del Tribunale di Milano (Trib. Milano, 14 dicembre 1992, in

In caso di sopravvenuta malattia del turista, infatti, non sussiste un'impossibilità oggettiva di eseguire la prestazione, bensì un'oggettiva impossibilità di riceverla, con la conseguenza che la risoluzione di diritto del contratto non è ammissibile²⁷³.

Contratti, 1994, p. 675 ss., con nota di B. MUSSO, *La malattia del turista insorta prima della partenza: un altro rischio a carico del tour operator*.) ha liberato il *tour operator* dall'obbligo di restituzione del corrispettivo pagato dal turista impossibilitato a partire per una grave malattia, statuendo che l'oggettiva impossibilità del creditore a ricevere la prestazione sia riconducibile solo nell'ambito dei giustificati motivi che escludono la *mora accipiendi*.

L'equiparazione della malattia o dell'oggettivo impedimento del turista all'impossibilità oggettiva della prestazione, era stata negata già in una risalente pronuncia della Corte di legittimità, relativa al caso di un ufficiale in servizio impossibilitato ad usufruire di una crociera in quanto soggetto a divieto di espatrio per ordine dell'autorità: Cass., 26 marzo 1947, n. 432, in *Foro it.*, 1947, I, c. 266 ss., con nota di G. PESCATORE, *Effetti dell'impedimento personale al singolo viaggiatore sul contratto di crociera turistica*; in *Riv. dir. comm.*, 1947, p. 284 ss., con nota di A. MIGNOLI, *Impossibilità del creditore e incidenza del fortuito*. Nello stesso senso, v. Trib. Napoli, 23 luglio 1984, n. 6501, in *Dir. giust.*, 1985, II, p. 763 ss.; Trib. Padova, 19 dicembre 2007, in *Foro it.*, 2009, c. 214 ss. e in *Nuova giur. civ. comm.*, 2008, p. 811 ss.

²⁷³ Cfr. Trib. Cremona, 29 novembre 2010, in *Giur. it.*, 2012, p. 219 ss., con nota di M. STUCCHI, *In tema di contratto di viaggio «tutto compreso» e di recesso dal contratto*, per il quale l'aggravarsi dello stato di salute di un genitore di uno dei viaggiatori rientra nella sfera soggettiva privata dei creditori alla prestazione turistica, ai quali non resta che recedere dal contratto, non potendo ricondursi la fattispecie allo schema della risoluzione per impossibilità di utilizzazione della prestazione. In senso contrario Trib. Milano, 19 aprile 2002, in *Dir. tur.*, 2003, p. 157 ss., con nota di G. CIURNELLI, *La rinuncia del viaggiatore per impossibilità sopravvenuta*, secondo il quale la rinuncia al viaggio da parte del turista, causata da un attacco di panico conseguente all'attentato alle torri gemelle di New York dell'11 settembre 2001, configura una fattispecie di impossibilità sopravvenuta della prestazione che giustifica la risoluzione del contratto di viaggio; App. Genova, 1° settembre 2004, in *Giur. merito*, 2005, p. 245 ss., con nota di C. BELFIORE, *Note in tema di recesso del viaggiatore dal contratto di viaggio turistico*, per la quale «qualora il viaggiatore receda dal contratto prima della partenza, a causa di un fatto sopravvenuto a lui non imputabile, al recedente spetta, nonostante qualunque diverso patto

L'insoddisfazione verso questo squilibrio contrattuale ai danni del contraente debole, ha favorito l'emersione di un nuovo orientamento della Corte di legittimità che, correlando lo strumento della risoluzione per impossibilità alla causa concreta del contratto turistico, ha introdotto un'ipotesi di scioglimento del rapporto che integra la previsione del recesso per giusta causa²⁷⁴.

La Corte ha statuito che il contratto di viaggio si estingue, con esonero dei contraenti dalle rispettive obbligazioni (*ex art. 1463 c.c.*), nell'ipotesi di sopravvenuta impossibilità di utilizzazione della prestazione per evento non imputabile alle parti qualora, pur essendo la stessa ancora astrattamente eseguibile, la finalità turistica diventi irrealizzabile e quindi venga meno la causa concreta del contratto²⁷⁵.

contrattuale, la restituzione della caparra versata all'atto della prenotazione del viaggio, mentre per contro egli dovrà indennizzare l'agente di viaggi dalle spese dallo stesso anticipate e dalle penalità pagate».

²⁷⁴ Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit. Nel caso *de quo*, un turista aveva acquistato un pacchetto tutto compreso per l'isola di Cuba, ma a seguito del protrarsi di un'epidemia manifestatasi nel luogo di soggiorno, aveva successivamente sciolto il contratto. L'agenzia di viaggi, riconoscendo la sussistenza di una condizione di impossibilità sopravvenuta a partire, aveva riconosciuto il diritto di recesso e non aveva richiesto il pagamento di alcuna penale, mentre il *tour operator* richiedeva alla stessa il pagamento delle penali stabilite contrattualmente. La Corte ha ravvisato, nel caso di specie, la sussistenza di un'impossibilità totale dovuta all'inidoneità sopravvenuta della prestazione a soddisfare l'interesse creditorio. V. anche Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Giust. civ.*, 2009, p. 1061 ss.; in *Dir. tur.*, 2008, p. 349 ss.

²⁷⁵ «Superando le perplessità in passato avvertite in argomento (...), e in accordo con quanto sostenuto anche autorevolmente in dottrina, va pertanto affermato che l'impossibilità di utilizzazione della prestazione da parte del creditore, pur se normativamente non specificamente prevista, costituisce – analogamente all'impossibilità di esecuzione della prestazione – (autonoma) causa di estinzione dell'obbligazione»: così Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, cit. Nello stesso senso, Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Corr. giur.*, 2008, p. 921 ss., con nota di F. ROLFI, *Funzione concreta, interesse del creditore e inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto*

Sul turista grava solo l'obbligo di informare l'organizzatore dell'evento sopravvenuto, in ottemperanza al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto.

Di conseguenza, il rischio del verificarsi delle sopravvenienze transita sul *tour operator* che, in quanto contraente forte, versa nella condizione di poterne eliminare o ridurre gli effetti negativi²⁷⁶.

L'orientamento della Cassazione è condivisibile purché si attribuisca al giudice un sindacato sulle reali ragioni che nella fattispecie concreta impediscono la partenza²⁷⁷, così come nel caso sottoposto all'esame del Supremo Collegio secondo il quale il diffondersi di un'epidemia nel luogo di vacanza, che avrebbe potuto mettere a rischio la salute del turista, debba considerarsi causa giustificativa della rinuncia al viaggio.

di causa in concreto. In dottrina, nello stesso senso, v. C.M. BIANCA, *Diritto civile, La responsabilità*, Milano, 1995, p. 383.

²⁷⁶ Cfr. G. BENELLI, *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*, cit., p. 384, il quale evidenzia la possibilità per il *tour operator* di poter ricollocare il pacchetto turistico sul mercato ricorrendo alla formula dei *last minute* o *last second* a prezzi più vantaggiosi.

²⁷⁷ Di diverso avviso M. STUCCHI, *In tema di contratto di viaggio «tutto compreso» e di recesso dal contratto*, cit., p.219 ss., per il quale la giurisprudenza ha utilizzato «in maniera eccessivamente ampia» l'istituto della risoluzione del contratto e della causa concreta del contratto di viaggio. L'autore ritiene, ad esempio, che nel riconoscere la risoluzione del contratto ad una coppia di sposi che aveva organizzato il viaggio di nozze alle Maldive con partenza poche settimane dopo gli attentati di New York dell'11 settembre 2001, il Tribunale di Milano (Trib. Milano, 19 aprile 2002, cit.) abbia superato il limite posto alla valutazione discrezionale circa le ipotesi di impossibilità materiale a ricevere la prestazione da parte del turista. Nello stesso senso, G. CIURNELLI, *La rinuncia del viaggiatore per impossibilità sopravvenuta*, cit., p.157 ss. che, con riferimento al medesimo caso, considerato che l'attentato si era verificato in un luogo molto lontano rispetto a quello di destinazione turistica, ravvisa una mera paura soggettiva dei viaggiatori inidonea a giustificare una riconduzione della fattispecie concreta nell'ambito della categoria giuridica dell'impossibilità sopravvenuta a ricevere la prestazione.

In tale contesto si inserisce la previsione di cui all'art. 36 lett. *d* cod. tur. che, pur non introducendo elementi di novità rispetto alla precedente disciplina, consente di compiere alcune riflessioni su questioni che presentano profili rilevanti da un punto di vista pratico.

La prima problematica deriva dalla formulazione equivoca del dato normativo: il legislatore qualifica la somma versata dal turista al momento della prenotazione come caparra confirmatoria, quando invece sarebbe stato opportuno un richiamo alla disciplina della caparra penitenziale²⁷⁸.

Nel caso in esame, infatti, il turista perde l'acconto versato a titolo di caparra non in virtù di un inadempimento, bensì conseguentemente all'esercizio del diritto di recesso che, salvo le ipotesi in cui sia giustificato da impossibilità sopravvenuta non imputabile o da grave inadempimento della controparte, si configura come oneroso.

Un ulteriore argomento a sostegno della tesi precedentemente esposta si ricava dalla circostanza che la disposizione codicistica taccia in merito ad un aspetto tipico della caparra confirmatoria, ovvero il diritto del contraente adempiente a pretendere il doppio della caparra in caso di inadempimento del soggetto che l'ha ricevuta.

²⁷⁸ In tal senso, R. PASQUILI, *Il recesso nei contratti turistici e l'impossibilità per il creditore di ricevere la prestazione: il caso della sopravvenuta malattia del viaggiatore prima della partenza*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2008, p. 817; L. ROSSI CARLEO, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., p. 112; L. AMBROSINI, *Il recesso del turista*, in *Riv. dir. navigazione*, 2014, p. 259 ss.; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1207; G. TASSONI, *sub Art. 36, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79*, cit., p. 1085 ss.

Per una breve disamina in merito alle figure della caparra confirmatoria e penitenziale legate al diritto di recesso v. L. AMBROSINI, *Il recesso del turista*, cit., pp. 249-259.

Per tali ragioni, si ritiene che non sussistano dubbi in merito alla qualificazione della somma versata dal turista al momento della prenotazione come caparra penitenziale²⁷⁹.

La seconda questione interpretativa è legata alla circostanza che l'art. 36 lett. *d* cod. tur. preveda espressamente la restituzione della caparra al turista qualora il recesso per impossibilità sopravvenuta non imputabile o per grave inadempimento della controparte²⁸⁰ sia esercitato nell'intervallo di tempo tra la prenotazione ed il pagamento del saldo, ma taccia in merito al termine ultimo per l'esercizio ed al costo dello stesso qualora avvenga in una fase successiva²⁸¹.

Sulla base di un'interpretazione letterale della disposizione, pertanto, al turista sembrerebbe essere preclusa la possibilità di recedere dal contratto dopo il pagamento del saldo.

Una tale lettura della norma, tuttavia, verrebbe a neutralizzare l'obiettivo di rafforzare la protezione del viaggiatore in quanto spingerebbe le agenzie di viaggio ad anticipare il termine per il pagamento del saldo in

²⁷⁹ Cfr. L. AMBROSINI, *Il recesso del turista*, cit., p. 261, la quale evidenzia che «nel caso di caparra confirmatoria la possibilità di recedere trattenendo la caparra è data alla parte non inadempiente: di conseguenza, se davvero si trattasse di tale ipotesi, il trattenimento della somma dovrebbe essere connesso al recesso dell'organizzatore o dell'intermediario; al contrario, la norma (...) prevede il recesso del turista, confermando che il suo fondamento si rinviene in uno *ius poenitendi* a lui attribuito, con carattere oneroso».

²⁸⁰ Sul punto, in senso critico, C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., pp. 218-219, la quale evidenzia che l'esclusione degli effetti di cui all'art. 1385 c.c. nell'ipotesi di recesso giustificato da grave inadempimento della controparte sia «frutto di un errore di formulazione dal momento che sembra introdurre una disciplina peggiorativa, per il consumatore-turista, rispetto a quanto disposto dall'art. 1385 c.c.».

²⁸¹ In proposito, L. AMBROSINI, *Il recesso del turista*, cit., p. 276, ritiene che in caso di evento sopraggiunto non imputabile, il turista che recede abbia diritto non solo alla restituzione della caparra, ma anche degli importi successivi eventualmente versati.

un tempo prossimo rispetto alla prenotazione al fine di poter recuperare, in caso di restituzione della caparra, l'importo residuo del corrispettivo.

La stessa giurisprudenza opta per un'interpretazione estensiva piú favorevole al viaggiatore cui si riconosce, in caso di fatto sopraggiunto non imputabile, il diritto di recedere anche dopo il versamento del saldo, fino alla data prevista per la partenza²⁸², nonché il diritto alla ripetizione dell'intera somma versata, salvo rimborso al professionista delle spese sostenute per l'organizzazione della vacanza²⁸³.

Proprio quest'ultima esigenza di recuperare i costi sostenuti per la programmazione del viaggio, ha portato al diffondersi di una prassi costante delle agenzie e dei *tour operators* di inserire nel contratto clausole che subordinano l'esercizio del diritto di recesso, a prescindere da quale sia il motivo - e quindi anche qualora sia giustificato - al pagamento di

²⁸² V. Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, cit., che ha riconosciuto la gratuità del recesso nel caso di morte del coniuge nel giorno precedente la partenza, condannando l'albergatore a restituire l'intero importo già pagato dalla coppia per il soggiorno.

²⁸³ Cfr. Trib. Lanciano, 11 luglio 2002, in *Dir. tur.*, 2003, p. 341 ss., con nota di F. MICHETTI, *L'indisposizione del turista non consente il recesso dal viaggio*; in *Dir. marittimo*, 2003, p. 930 ss., con nota di D. PIPPIA, *Osservazioni in tema di recesso del viaggiatore nel contratto di crociera turistica*. Il Tribunale ha stabilito che nell'ambito del «fatto sopraggiunto non imputabile» rientri anche la malattia o l'infortunio del turista, precisando che in tal caso lo stesso abbia diritto alla restituzione non solo della caparra confirmatoria, ma anche dell'intera somma versata, previo rimborso all'organizzatore delle spese sostenute. Nel caso *de quo*, tuttavia, i giudici hanno ritenuto l'esercizio del recesso illegittimo in quanto esercitato dopo la partenza dell'aereo su cui il turista avrebbe dovuto imbarcarsi. V. anche Trib. Milano, 19 aprile 2002, cit., che, nel ricondurre la rinuncia al viaggio causata da un attacco di panico, successivo all'attentato alle torri gemelle di New York dell'11 settembre 2001, nella fattispecie dell'impossibilità sopravvenuta a fruire della prestazione, statuisce il diritto alla restituzione dell'intero prezzo già pagato; App. Genova, 1° settembre 2004, cit., che riconosce il diritto del turista alla restituzione della caparra versata, nonché il dovere dello stesso di «indennizzare l'agente di viaggi» dalle spese anticipate.

somme di denaro²⁸⁴ il cui importo cresce proporzionalmente all'approssimarsi della data di partenza²⁸⁵, potendo arrivare a coprire l'intero corrispettivo del pacchetto²⁸⁶.

Nel silenzio della normativa di settore, si è molto discusso tanto in dottrina quanto in giurisprudenza sulla legittimità di tali clausole alla luce dei divieti di abusività e vessatorietà.

La dottrina, prevalentemente orientata per una qualificazione giuridica delle somme dovute dal turista in termini di multa penitenziale²⁸⁷, non ha

²⁸⁴ Tali importi ricevono una diversa qualificazione a seconda della tipologia contrattuale concreta: in alcuni formulari si parla di «penali», in altri di «multe penitenziali».

²⁸⁵ Analogamente, l'art. 160 TRLCU prevede che, salvo l'ipotesi in cui il recesso avvenga per cause di forza maggiore, il turista è tenuto a «*indemnizar al organizador o metallista los gastos de gestión y de anulación y una penalización consistente en una cantidad porcentual cuya cuantía aumenta en función de la proximidad del inicio del viaje*». La dottrina spagnola critica la scelta legislativa di porre a carico del viaggiatore una penale, in quanto «*dicha medida ejercerá en la práctica un claro efecto disuasorio de la utilización por parte del viajero de este instrumento jurídico que es el desistimiento, por otro lado, de origen legal y concebido en su beneficio*»: così M. DEL SAGRARIO BERMÚDEZ BALLESTEROS, *El derecho de desistimiento en materia de viajes combinados*, cit., p. 100. V. anche A. SOLER VALDÉS-BANGO, *El contrato de viaje combinado*, cit., p. 302, secondo il quale «*nos encontramos frente a una previsión legal difícilmente justificable desde el punto de vista de los intereses en juego, cuando el organizador puede cancelar el viaje en cualquier momento con anterioridad a su inicio y el regime legal de responsabilidad no prevé unas cláusulas de penalización*».

²⁸⁶ In merito alla validità di clausole contrattuali che impongano il pagamento di penali ulteriori rispetto a quanto disposto dalla legge, la giurisprudenza spagnola è unanime nell'escluderne la validità, anche qualora siano state espressamente accettate, in quanto aggravano la posizione contrattuale del consumatore e ne limitano i diritti legalmente riconosciuti: sul punto, M. DEL SAGRARIO BERMÚDEZ BALLESTEROS, *El derecho de desistimiento en materia de viajes combinados*, cit., pp. 106-107.

²⁸⁷ Cfr., *ex multis*, C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., p. 219 ss.; L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 116-117; L. AMBROSINI, *Il recesso del turista*, cit., p. 266 ss.

una visione unanime in merito alla validità delle relative clausole che le prevedono.

A chi ritiene che le stesse non possano essere considerate vessatorie, ex art. 33, comma 2, lett. *e* cod. cons., in quanto a fronte del diritto di recesso riconosciuto al viaggiatore non è previsto un reciproco diritto per l'organizzatore²⁸⁸, si contrappone altra parte della dottrina che, muovendo da un'interpretazione teleologico-sistematica dell'art. 36 lett. *d* cod. tur., ritiene non sia possibile che tale norma, nel momento stesso in cui imponga la restituzione di quanto versato a titolo di caparra, consenta il pagamento di multe penitenziali il cui importo potrebbe essere superiore a quello della caparra stessa, in quanto così si verrebbero a neutralizzare gli obiettivi propri della disposizione²⁸⁹.

Anche la giurisprudenza, d'altro canto, è intervenuta in materia con pronunce di segno diverso: mentre in alcune circostanze è stata riconosciuta la validità di tali clausole²⁹⁰, in altre le stesse sono state ritenute vessatorie, con la precisazione che riconoscere il diritto di recesso e contestualmente consentire il pagamento di importi pari all'intero

²⁸⁸ In proposito M. STUCCHI, *In tema di contratto di viaggio «tutto compreso» e di recesso dal contratto*, cit., p. 219 ss., ritiene che qualora il turista versi nell'impossibilità di ricevere la prestazione, potrà cedere il contratto a terzi, ex art. 39 cod. tur., o resterà a suo carico il pagamento delle penali previste in caso di recesso.

²⁸⁹ Si veda, A. FLAMINI, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, cit., p. 125 ss.; C. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., p. 219 ss.

²⁹⁰ Cfr. Trib. Palermo, 5 marzo 1997, in *Giur. it.*, 1997, I, p. 422 ss.; Trib. Padova, 19 dicembre 2007, cit., ai sensi del quale «(...) al viaggiatore che si trovi per causa a lui non imputabile nell'impossibilità di ricevere la prestazione (...) è data, ove egli non intenda recedere pagando le penali previste dal regolamento negoziale, unicamente la possibilità di cedere a terzi il contratto, restando altrimenti a suo carico il rischio conseguente a detta impossibilità».

corrispettivo priverebbe di senso l'attribuzione della facoltà di scioglimento unilaterale del contratto²⁹¹.

Partendo da tali considerazioni, si ritiene che la problematica potrebbe essere risolta guardando al contenuto che tali clausole assumono nel caso concreto, ovvero al *quantum* che il turista deve pagare in caso di recesso, al fine di valutare se il complessivo assetto di interessi sia equilibrato²⁹².

Si osserva, pertanto, che essenziale sarà il sindacato riconosciuto al giudice sulla congruità dell'importo dovuto, in quanto idoneo ad assicurare l'equilibrio tra le reciproche prestazioni delle parti²⁹³.

Il giudice, infatti, tenuto conto delle effettive ragioni che hanno portato al recesso del turista, nell'ipotesi in cui ritenga che l'importo pattuito non sia giustificato in quanto manifestamente eccessivo rispetto al corrispondente interesse della controparte, potrà provvedere ad una riduzione equitativa e ristabilire il necessario contemperamento degli interessi contrapposti²⁹⁴.

In ogni caso, affinché la clausola inserita nelle condizioni generali di contratto possa essere opposta al turista, è necessario che la stessa sia stata specificamente approvata per iscritto²⁹⁵.

Quale ultima considerazione, è possibile evidenziare come con l'entrata in vigore del Codice del turismo il legislatore abbia sprecato

²⁹¹ V. Trib. Palermo, 2 giugno 1998, n. 194, cit.; Trib. Palermo, 11 luglio 2000, n. 3788, cit.; Trib. Genova, 12 maggio 1994, cit.

²⁹² L'art. 34 cod. cons., del resto, statuisce espressamente che il giudizio di vessatorietà di una clausola debba essere compiuto «tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione ed alle altre clausole del contratto medesimo (...)».

²⁹³ Nello stesso senso, A. ALVISI, *Recesso e disdette turistiche*, cit., p. 219; L. AMBROSINI, *Il recesso del turista*, cit., p. 266 ss.; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 278.

²⁹⁴ Cfr. Trib. Genova, 12 maggio 1994, cit.

²⁹⁵ In tal senso, Trib. Roma, 7 febbraio 2003, cit.

un'opportunità per porre fine alla situazione di incertezza che riguarda la fattispecie analizzata.

In luogo dell'introduzione di una disciplina che di fatto si è limitata a riprodurre le precedenti previsioni, e in linea con quello che dovrebbe essere lo spirito proprio di una normativa di protezione, sarebbe stato opportuno riconoscere espressamente la possibilità per il viaggiatore, nell'ipotesi di sopravvenienze non imputabili, di recedere senza il pagamento di penali.

CAPITOLO III
IL CONTRATTO DI VIAGGIO E LE NOVITÀ
INTRODOTTE DALLA DIRETTIVA UE 2015/2302 IN
MATERIA DI PACCHETTI TURISTICI E SERVIZI
TURISTICI COLLEGATI

SOMMARIO: 3.1. Premessa: la *ratio* della Direttiva. – 3.2. La nuova definizione di «pacchetto turistico» e la regolamentazione dei «servizi turistici collegati». – 3.3. L'ampliamento dell'ambito soggettivo di applicazione della normativa: dal «turista-consumatore» al «viaggiatore». – 3.4. Le trattative pre-contrattuali: gli obblighi informativi ed il contenuto del contratto. – 3.5. La responsabilità dell'organizzatore per l'esecuzione del pacchetto turistico e la possibile prospettazione di un regime di responsabilità solidale con il venditore.

3.1. Premessa: la ratio della Direttiva.

La Direttiva 90/314/Cee in materia di viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso ha rappresentato il primo intervento normativo a livello europeo che ha consentito di garantire, dinnanzi all'evolversi del fenomeno dei viaggi combinati, una maggiore tutela per il turista-consumatore, mediante la predisposizione di norme comuni a tutti gli Stati membri, idonee da un lato a mitigare la posizione di debolezza contrattuale del viaggiatore e dall'altro a rimuovere gli ostacoli impeditivi alla libera prestazione dei servizi relativi a tale tipologia di prodotti turistici.

Negli ultimi decenni, tuttavia, si è assistito ad un rilevante mutamento del mercato turistico dovuto, in particolar modo, ad un ampliamento dei tradizionali canali di distribuzione dei relativi servizi, tale da rendere la

realtà del fenomeno turistico molto più complessa rispetto a quella che aveva indotto il legislatore comunitario ad emanare la Direttiva 90/314/Cee.

Questo provvedimento, infatti, sebbene conferisca ampi diritti ai consumatori, specie in materia di informazione precontrattuale, responsabilità del professionista per l'esecuzione del contratto, protezione in caso di insolvenza dell'operatore, garantisce una tutela solo per gli acquirenti di pacchetti «tradizionali», ovvero confezionati e venduti su catalogo dalle agenzie di viaggio.

L'utilizzo sempre più frequente di *internet* come principale mezzo di promozione e offerta di servizi turistici ha portato, invece, all'emersione di forme di combinazione del viaggio del tutto innovative, rendendo la normativa esistente ormai desueta e inadeguata ai cambiamenti intervenuti nell'era digitale, sia per la diffusione di nuove modalità di vendita, sia a causa di una modifica del comportamento dei viaggiatori rispetto alla combinazione dei servizi.

Oggi, infatti, si attribuisce al turista non solo la possibilità di assemblare di concerto con il *tour operator* i diversi servizi offerti in sede di conclusione del contratto, bensì gli si riconosce l'opportunità di «personalizzare» il pacchetto scegliendo tra le diverse opzioni promosse su un determinato sito *web* da un unico operatore, ovvero di provvedere autonomamente a combinare servizi promossi simultaneamente da operatori diversi.

Di conseguenza, non è più la sola agenzia a confezionare il viaggio sulla base delle indicazioni e delle preferenze del consumatore, ma sempre più spesso è lo stesso viaggiatore che confeziona il pacchetto *motu proprio*, limitandosi il professionista a presentare i diversi servizi a mezzo *internet*.

Il diffondersi di queste nuove modalità di acquisto del viaggio ha fatto sì che molte di tali combinazioni personalizzate si siano venute a trovare

giuridicamente in una «zona grigia», non rientrando esattamente nel concetto di «viaggio combinato» di cui alla Direttiva 90/314/Cee.

L'ampia discrezionalità lasciata da tale provvedimento agli Stati membri in fase di recepimento ha, inoltre, causato una frammentazione normativa ed una forte incertezza giuridica sia per il turista-consumatore sia per i venditori/organizzatori. Per il primo perché non è infrequente che acquistando un pacchetto *online* possa essere indotto in errore e credere di essere tutelato dalla normativa europea quando invece non lo è; per i secondi in quanto il dubbio in merito alla qualificazione del pacchetto come «viaggio combinato», crea incertezza circa la responsabilità per la corretta esecuzione dei servizi contrattati²⁹⁶.

Questa situazione di insicurezza, alimentata dall'esistenza di differenti regolamentazioni nei Paesi dell'Unione, ha disincentivato i viaggiatori all'acquisto di prodotti turistici presso operatori di altri Stati e limitato la possibilità per le imprese che operano nel settore di offrire servizi transfrontalieri, a discapito della realizzazione di un mercato interno del turismo.

Le lacune esistenti nella normativa comunitaria hanno, pertanto, indotto il Parlamento ed il Consiglio ad intervenire in materia con un nuovo provvedimento, la Direttiva Ue 2015/2302, del 25 novembre 2015, relativa

²⁹⁶ I pacchetti dinamici, infatti, non si adattano al concetto tradizionale di «viaggio combinato», in quanto sono privi del requisito della pre-combinazione delle prestazioni, ed implicano un maggiore livello di libertà per il consumatore che combina a mezzo *internet* ed in base alle proprie preferenze i servizi offerti anche da diversi operatori professionali. L'acquisto di tali pacchetti, pertanto, ha spesso lasciato il turista privo di tutela, soprattutto a causa della standardizzazione contrattuale e della previsione di condizioni generali di contratto che escludono la responsabilità delle agenzie *online*, considerate quali meri intermediari, in caso di inadempimento o inesatto adempimento delle prestazioni concordate, obbligando il consumatore a rivolgersi direttamente al prestatore del singolo servizio.

ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati²⁹⁷, con obbligo di adeguamento per gli Stati membri entro il 1° gennaio 2018, ed efficacia abrogativa della Direttiva 90/314/Cee dal 1° luglio 2018.

La *ratio* della nuova normativa risiede nella necessità di adeguare il quadro legislativo europeo ai cambiamenti che l'avvento dell'era digitale ha portato in materia di vendita e acquisto di pacchetti turistici, aumentare la trasparenza e rafforzare la certezza giuridica per le parti contraenti, tramite un riavvicinamento delle differenti legislazioni interne ed armonizzare i diritti e gli obblighi derivanti dai contratti, al fine di garantire così il giusto equilibrio tra un elevato livello di protezione dei consumatori in tutta l'Unione e la competitività delle imprese del settore che intendono operare oltre frontiera.

In tale ottica il legislatore comunitario, ponendo in essere una inversione di tendenza rispetto all'ampia discrezionalità lasciata agli Stati in sede di recepimento della Direttiva 90/314/Cee, ha optato per un livello di armonizzazione completa che non consente loro, salvo le eccezioni

²⁹⁷ Per un'analisi delle novità principali introdotte da tale provvedimento, v. M. MAZIER, C. CAVANNA, *Introduzione alla nuova direttiva Ue in tema di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati*, in *Dir. marittimo*, 2017, p. 275 ss.; F. MORANDI, *The new european regulation of package travel and linked travel arrangements*, in *Dir. dei trasporti*, 2017, p. 99 ss. Per la dottrina straniera, v. C. BERENQUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, in *International Journal of Scientific Management Tourism*, 2016, vol. 2, n° 2, p. 33 ss.; C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vonculados*, in *Revista de Derecho Uned*, n. 19, 2016, p. 581 ss.; M. J. REYES LÓPEZ, *Novedades legislativas recogidas en la directiva 2015/2302/UE, de 25 de noviembre, de viajes combinados y servicios de viajes vinculados*, in *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, n. 6, 2017, p. 341 ss.

espressamente previste, di adottare una normativa interna diversa da quella europea, anche se piú favorevole per il turista²⁹⁸.

L'art. 4 della direttiva²⁹⁹ obbliga, infatti, i legislatori nazionali ad intervenire in maniera incisiva sulla legislazione interna al fine di eliminare le discrasie esistenti rispetto alla disciplina comunitaria, lasciando impregiudicate solo le norme relative ad aspetti non trattati dal provvedimento.

L'obiettivo è il conseguimento di un livello di protezione sicuro ed «unico» per i viaggiatori che concludano contratti di vendita di pacchetti turistici o di servizi turistici collegati, il piú uniforme possibile, il quale consenta loro di contare ragionevolmente su una tutela adeguata idonea a garantire il riconoscimento di diritti chiari e precisi che non differiscano a seconda del Paese in cui gli stessi vivono.

Alla luce di tale prospettiva, l'art. 23 esplicita il carattere imperativo della direttiva e delle normative nazionali di recepimento, vietando espressamente ai viaggiatori di rinunciare ai diritti loro conferiti dalle disposizioni interne di attuazione e sancendo il carattere non vincolante di

²⁹⁸ Tale scelta deve essere favorevolmente condivisa, partendo dal presupposto che una delle cause principali del fallimento dell'obiettivo di armonizzazione perseguito dalla Direttiva 90/314/Cee, è legato alla libertà di regolamentazione lasciata agli Stati membri in merito a questioni fondamentali quali, ad esempio, la responsabilità delle agenzie di viaggio per la corretta esecuzione del contratto. L'ampio margine interpretativo concesso ai Paesi Ue in sede di recepimento ha, infatti, creato una frammentazione giuridica che ha dato luogo a differenti livelli di protezione per i consumatori a seconda dello Stato in cui il contratto veniva concluso, nonché gravato di maggiori costi e ostacoli le agenzie che intendevano operare oltre frontiera.

²⁹⁹ Art. 4, Direttiva 2015/2302 Ue: «Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o introducono nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni piú o meno severe per garantire al viaggiatore un livello di tutela diverso».

eventuali clausole o dichiarazioni che limitino e/o escludano l'applicazione del provvedimento comunitario³⁰⁰.

Quanto all'ordinamento italiano, non si può fare a meno di evidenziare che l'esigenza di rispettare la piena armonizzazione in sede di attuazione della normativa europea, comporterà il rischio di vanificare l'opera di riassetto e riorganizzazione della disciplina turistica che l'emanazione del Codice del turismo aveva inteso realizzare, dal momento in cui la nuova direttiva introduce una disciplina che, relativamente ad alcuni aspetti del rapporto contrattuale, si discosta da quella attualmente vigente nel nostro sistema.

3.2. La nuova definizione di «pacchetto turistico» e la regolamentazione dei «servizi turistici collegati».

Tra i principali meriti che si riconoscono alla Direttiva 2015/2302 Ue rientra il notevole ampliamento delle tipologie contrattuali soggette alla sua regolamentazione: l'art. 2 stabilisce, infatti, che il provvedimento si applichi a tutti i pacchetti turistici offerti in vendita o venduti ai

³⁰⁰ Art. 23, Direttiva 2015/2302 Ue: «1. La dichiarazione che un organizzatore di un pacchetto o un professionista che agevola un servizio turistico collegato agisce esclusivamente in qualità di fornitore di un servizio turistico, d'intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto o un servizio turistico collegato non costituisce un pacchetto o un servizio turistico collegato non esonera gli organizzatori o i professionisti dagli obblighi imposti loro dalla presente direttiva. 2. I viaggiatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle norme nazionali che recepiscono la presente direttiva. 3. Eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla presente direttiva o il cui scopo sia eludere l'applicazione della presente direttiva non vincolano il viaggiatore».

viaggiatori³⁰¹, ed ai servizi turistici collegati il cui acquisto sia agevolato dal professionista.

Il primo elemento di novità è rappresentato dall'inclusione, all'interno della categoria dei pacchetti turistici, tanto di quelli pre-confezionati prima della conclusione del contratto, quanto dei pacchetti combinati su richiesta del viaggiatore³⁰² o sulla base di una selezione dallo stesso operata, applicandosi a tutti gli stessi principi, a prescindere dalla circostanza che la prenotazione avvenga attraverso un professionista tradizionale oppure *online*.

Partendo, quindi, dal presupposto che i servizi di viaggio possano essere combinati in molteplici forme distinte, i pacchetti turistici sono definiti sulla base di criteri oggettivi alternativi che tengano conto delle modalità secondo le quali i servizi vengano offerti e acquistati sul mercato, a prescindere dalla denominazione mediante la quale siano pubblicizzati³⁰³.

L'eliminazione, *ex art. 3.2*, del requisito della «prefissata» combinazione - che invece contraddistingueva il servizio tutto compreso nella definizione di cui all'art. 2.1 della Direttiva 90/314/Cee - consente di ampliare notevolmente la nozione tradizionale di viaggio combinato.

³⁰¹ In proposito, il Considerando n. 8 della Direttiva Ue 2015/2302 stabilisce espressamente che «poiché i servizi turistici possono essere combinati in molti modi diversi, è opportuno considerare pacchetti tutte le combinazioni di servizi turistici che presentano le caratteristiche solitamente associate dai viaggiatori ai pacchetti, in particolare quando i servizi turistici distinti, della cui corretta esecuzione l'organizzatore si assume la propria responsabilità, sono combinati in un unico prodotto turistico».

³⁰² Così il Considerando n. 8 della Direttiva Ue 2015/2302, che evidenzia la conformità di tale statuizione all'orientamento giurisprudenziale della Corte di giustizia dell'Unione europea (espresso con la sentenza del 30 aprile 2002 nella causa C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA contro Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, in presenza di *Club Med Viagens L^{da}*, reperibile in www.eur-lex.europa.eu), che si era già mostrata incline ad estendere le tutele previste dalla Direttiva 90/314/Cee anche ai pacchetti «su misura» offerti dalle agenzie di viaggio.

³⁰³ Si veda, in proposito, il Considerando n. 10 della Direttiva.

Nella nuova nozione di «pacchetto» rientra la combinazione di almeno due diversi tipi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o vacanza, purché siano combinati, prima che sia concluso per tutti un unico contratto, su richiesta del viaggiatore o in base ad una sua selezione (cd. *prearranged packages*); oppure, indipendentemente dal fatto che si giunga alla conclusione di contratti separati con singoli fornitori, siano: i) acquistati presso un unico punto vendita³⁰⁴ e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento³⁰⁵ (cd. *customised packages*), ii) offerti o venduti ad un prezzo forfettario o globale³⁰⁶, iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga³⁰⁷, iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui si permette al viaggiatore di scegliere tra diversi tipi di servizi selezionati³⁰⁸, v) acquistati mediante

³⁰⁴ Con «punto vendita» si intende, ex art. 3.15 della direttiva, «qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito *web* di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita *online*, anche nel caso in cui siti *web* di vendita al dettaglio o strumenti di vendita *online* sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, comprensivo di servizio telefonico».

³⁰⁵ Il Considerando n. 10 della direttiva richiede che la selezione e l'acquisto avvengano «nel corso dello stesso processo di prenotazione». Si tratta dell'ipotesi in cui l'agenzia di viaggi offra al viaggiatore un'ampia gamma di soluzioni per il trasporto e l'alloggio verso il luogo di destinazione prescelto ed il turista effettui la selezione e, successivamente, provveda al pagamento.

³⁰⁶ Rientra in tale fattispecie, ad esempio, il caso in cui il viaggiatore, visitando la pagina *web* di una compagnia aerea, seleziona l'opzione «volo + hotel», effettua la scelta più conveniente in base alle proprie necessità e, successivamente, paga un unico prezzo per entrambi i servizi scelti.

³⁰⁷ Il Considerando n. 10 della direttiva include tra le diverse possibili denominazioni l'espressione «offerta combinata», «tutto compreso», «servizio onnicomprensivo». La finalità è di ampliare la tutela includendovi qualunque denominazione che indichi una stretta correlazione tra i servizi turistici contrattati.

³⁰⁸ È il caso dei cd. *smart box*, ovvero buoni regalo per un pacchetto turistico, cui si riferisce il Considerando n. 11 della direttiva. In tale ipotesi, a differenza delle fattispecie

diversi processi di prenotazione *online* presso distinti professionisti, a condizione che l'ultimo contratto sia concluso non oltre le 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico (cd. *click-through packages*)³⁰⁹.

Si tutelano così tanto i pacchetti tradizionali, indipendentemente dalla circostanza che la combinazione sia realizzata a richiesta del viaggiatore e secondo le sue preferenze o prima di qualunque contatto con lo stesso; quanto i pacchetti personalizzati o su misura, a prescindere dal fatto che siano conclusi più contratti con differenti professionisti che vendono i diversi servizi che compongono il pacchetto.

In tutti questi casi, infatti, ci si trova in presenza di un «contratto di pacchetto turistico», definito dall'art. 3.3 della Direttiva come «il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a

precedenti, il pagamento precede la combinazione dei diversi servizi di viaggio previamente selezionati dall'organizzatore.

³⁰⁹ Si tratta dell'ipotesi in cui il turista, dopo aver selezionato e riservato l'alloggio su un sito *internet*, in sede di conferma della prenotazione viene invitato a scegliere un altro servizio di viaggio mediante un collegamento alla pagina *web* di un diverso operatore cui si trasmettono direttamente i dati del viaggiatore, che dovrà unicamente scegliere l'ulteriore servizio e confermare la prenotazione.

La differenza rispetto ai servizi turistici collegati di cui all'art. 3.5 b) della direttiva (ai sensi del quale si ha un servizio turistico collegato qualora un professionista agevoli «l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando un contratto con quest'altro professionista è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico») si individua nella trasmissione dei dati del viaggiatore da un professionista all'altro. Pur prevedendosi in entrambe le ipotesi la contrattazione di diversi servizi di viaggio realizzata mediante processi collegati di prenotazione *online*, infatti, si avrà un pacchetto turistico solo qualora il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è stato concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti. In caso contrario, si tratterà di un servizio turistico collegato che, pur rientrando nell'ambito di applicazione della direttiva, garantisce al viaggiatore una protezione minore.

contratti distinti, tutti i contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto».

La possibilità di qualificare come «viaggio combinato» la somma dei diversi contratti conclusi con differenti operatori, rappresenta sicuramente un'importante novità rispetto alla regolamentazione di cui alla Direttiva 90/314/Cee³¹⁰, che consente di ampliare la tutela del viaggiatore spesso non consapevole della circostanza di aver sottoscritto contratti separati con diversi fornitori per l'acquisto del viaggio.

La Direttiva 2015/2302 Ue chiarisce, tuttavia, che la combinazione di uno solo tra i servizi di «trasporto passeggeri», «alloggio» o «noleggio di auto e moto» (cd. «servizi principali», espressamente indicati all'art. 3, lettere *a*, *b* e *c*) con qualunque altro servizio non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi dell'art. 3, lettere *a*, *b* o *c* (cd. «servizi accessori»)³¹¹, costituisce un pacchetto solo qualora il servizio accessorio rappresenti una parte sostanziale del valore della combinazione, sia pubblicizzato come e rappresenti un suo elemento essenziale³¹², oppure sia

³¹⁰ L'art. 2 della direttiva, infatti, definisce il contratto esclusivamente come «l'accordo che lega il consumatore all'organizzatore e/o al venditore».

³¹¹ Si considerano tali, ad esempio, l'accesso a concerti, eventi sportivi, escursioni o siti per eventi, visite guidate, *skipass* e noleggio attrezzature sportive, trattamenti benessere: così il Considerando n. 18 della direttiva.

Rientrano, invece, nei servizi facenti intrinsecamente parte di altro servizio turistico il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri, il servizio di trasporto su brevi distanze come il trasporto di passeggeri nell'ambito di una visita guidata o i *transfer* tra un albergo e un aeroporto o una stazione ferroviaria, i pasti, le bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio o l'accesso a strutture *in loco* come piscina, sauna, centro benessere o palestra: v. il Considerando n. 17 della direttiva. Tali servizi, qualora siano funzionalmente subordinati ad altri e, pertanto, non abbiano un valore autonomo, non possono dar luogo ad un pacchetto turistico protetto dalla direttiva.

³¹² Sul punto C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de*

selezionato e acquistato prima dell'inizio dell'esecuzione del servizio turistico principale³¹³.

Tale precisazione consente di compiere alcune considerazioni in merito alle differenti tipologie di servizi la cui combinazione possa qualificarsi come pacchetto turistico.

In primo luogo, si attribuisce all'attività di noleggio di auto e veicoli a motore la qualifica di servizio turistico principale e autonomo.

Tale riconoscimento comporta che, a differenza dell'attuale regolamentazione³¹⁴, si attribuisca tutela a nuove tipologie di combinazione di cui non siano parte né il trasporto né l'alloggio.

È possibile, quindi, che il viaggio si componga del servizio di noleggio auto unito ad altri servizi turistici aggiuntivi, a condizione che questi ultimi rappresentino una parte sostanziale del valore complessivo del pacchetto, vale a dire almeno il 25% o più del valore della combinazione³¹⁵, siano pubblicizzati o costituiscano un elemento essenziale della stessa³¹⁶.

viaje vinculados, cit., p. 591, evidenzia che «*tales requisitos han de cumplirse de forma acumulativa, aunque el Considerando Dieciocho de la DVCSVV los contempla como alternativos (...)*». In senso contrario, C. BERENGUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 39, la quale ritiene che si tratti di un «*triple criterio alternativo*».

³¹³ V. art. 3.2 della direttiva 2015/2302 UE. Non si avrà un pacchetto turistico, ad esempio, nell'ipotesi in cui dopo l'arrivo in albergo, la cui prenotazione sia effettuata come servizio autonomo, il viaggiatore aggiunga altro servizio, quale il trattamento nel centro benessere dell'*hotel*, non incluso nel servizio di alloggio. In tale caso, infatti, manca il requisito dell'acquisto preventivo del servizio turistico accessorio rispetto all'inizio dell'esecuzione del servizio principale.

³¹⁴ L'art. 2.1 della Direttiva 90/314/Cee qualifica il «servizio tutto compreso» come la prefissata combinazione di almeno due elementi tra trasporto, alloggio e altri servizi turistici non accessori ai primi due, che siano parte significativa del «tutto compreso».

³¹⁵ Così il Considerando n. 18 della direttiva ai sensi del quale «se altri servizi turistici rappresentano il 25% o più del valore della combinazione, tali servizi dovrebbero essere

Ciò che rileva, quindi, ai fini della applicazione della direttiva, è che la combinazione risulti dall'unione di un servizio turistico principale, trasporto, e/o alloggio, e/o noleggio di veicoli, con altri servizi: la sola combinazione di due servizi turistici distinti da quelli di cui all'art. 3.1 lett. *a, b, c*, a prescindere dal fatto che abbiano un valore autonomo e che, quindi, non siano subordinati ad altri, non realizza un pacchetto tutelabile secondo la normativa comunitaria.

Relativamente al servizio di alloggio, inoltre, affinché lo stesso possa essere considerato parte di un pacchetto, è necessario che non sia a fini residenziali. Qualora, poi, il pernottamento sia previsto nell'ambito di un servizio di trasporto, a differenza di quanto accade per la fattispecie della crociera, l'alloggio non può essere considerato un servizio a sé stante nell'ipotesi in cui la componente del trasporto abbia carattere prevalente.

Congiuntamente alla innovativa disciplina dei pacchetti turistici, la Direttiva introduce un'ulteriore novità, mediante la delimitazione di una fattispecie negoziale distinta dal viaggio combinato, denominata «servizi turistici collegati».

considerati come una parte sostanziale del valore del pacchetto o del servizio turistico collegato.

³¹⁶ Tali requisiti, la cui presenza alternativa consente di valutare se il servizio turistico aggiuntivo al trasporto, alloggio o noleggio di veicoli a motore possa essere un valido elemento per dar luogo ad una combinazione tutelata dalla direttiva, sono stati introdotti al fine di eliminare i dubbi originati dall'espressione «altri servizi turistici non accessori al trasporto, all'alloggio che costituiscano una parte significativa del “tutto compreso”» di cui all'art. 2.1 lett. *c* della Direttiva 90/314/Cee. In proposito v. C. BERENGUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., pp. 39-40, che evidenzia come la previsione del solo criterio economico, al fine di valutare se il servizio turistico sia idoneo a dar luogo ad una combinazione protetta, abbia portato a riconoscere differenti tutele a viaggi identici in funzione del prezzo totale del viaggio, con grave pregiudizio per i consumatori.

Nell'ambito di tale categoria rientrano, *ex art. 3.5*, almeno due diversi tipi di servizi turistici (siano essi due servizi principali, ovvero uno principale ed uno accessorio) acquistati tradizionalmente o *online* in vista di un unico viaggio, mediante la conclusione di contratti distinti con singoli fornitori dei servizi, attraverso l'intervento di un professionista che agevoli³¹⁷ la conclusione dei contratti *a)* al momento di un'unica visita nel proprio punto vendita; *b)* proponendo l'acquisto mirato di almeno un servizio aggiuntivo presso un altro professionista, purché il contratto con quest'ultimo sia concluso al massimo entro le 24 ore successive alla conferma della prenotazione del primo servizio.

L'attività di «assistenza» all'acquisto posta in essere dal professionista, si concretizza nel semplificare l'accesso del consumatore alle informazioni relative ai diversi prestatori che offrono i servizi, agevolare i relativi contatti tra gli stessi e facilitare la prenotazione.

Tale attività è elemento che contraddistingue la nuova fattispecie negoziale: qualora, infatti, non si riscontri un intervento di «mediazione» nella selezione e prenotazione del servizio, ci si troverà in presenza di un acquisto in modo indipendente, spesso compiuto in momenti diversi, e non di una combinazione protetta dalla direttiva³¹⁸.

Si pensi, ad esempio, all'ipotesi in cui l'organizzatore di un determinato evento includa nel proprio sito *web*, a prescindere da qualunque prenotazione, un elenco con l'indicazione di tutti gli operatori che offrono il servizio di trasporto verso la sua sede; ovvero ai casi in cui si utilizzano *link* o *cookies* per inserire annunci pubblicitari all'interno del sito *web*.

³¹⁷ Il Considerando n. 13 della Direttiva specifica che tale attività presupponga l'esistenza di un rapporto commerciale tra il professionista che agevola l'acquisto - necessariamente dietro compenso - e l'altro operatore professionale, a prescindere dal metodo prescelto per il calcolo di tale compenso (che potrebbe dipendere dal fatturato o dal numero di clic).

³¹⁸ Sul punto, M.B. GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, *Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados*, in *Revista de derecho mercantil*, n. 297, 2015, p. 187.

In tali ipotesi, il collegamento tra le diverse pagine *internet* non è finalizzato a facilitare al viaggiatore la conclusione di un ulteriore contratto, ma assolve solo all'obiettivo di fornire in modo generico informazioni in merito all'esistenza di altri servizi turistici rispetto a quello offerto.

In questi casi, di conseguenza, non si ravvisa né la conclusione di un pacchetto turistico né di un servizio collegato, in quanto non si rivolge al viaggiatore alcun invito ad acquistare il secondo servizio e l'eventuale ulteriore prenotazione non è vincolata a quella precedentemente effettuata³¹⁹.

Relativamente alla prima tipologia di servizio collegato, sembrerebbe non essere di immediata percezione la distinzione rispetto all'ipotesi di acquisto di pacchetto turistico presso un unico punto vendita *ex art. 3.2 lett. i*³²⁰.

In realtà, sono due gli elementi che consentono di distinguere le fattispecie: seppur in entrambe le ipotesi i servizi sono contrattati al momento di un'unica visita o un unico contatto in punto vendita, in caso di acquisto di un servizio collegato non c'è un processo unitario di prenotazione, ma due processi distinti. Il viaggiatore, infatti, sceglie e paga

³¹⁹ Sul punto, C. BERENGUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 42, la quale evidenzia che «este caso no constituye ni un viaje combinado ni un servicio de viaje vinculado porque no hay (...) transferencia entre estas páginas web de ningún dato personal del viajero, ni de los datos de pago, ni de las fechas, ni del destino, ni nada de nada (...)».

³²⁰ In proposito, A. PANIZZA FULLANA, *Nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas*, in ID. (diretto da), *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, Dykinson, Madrid, 2014, pp. 25-26.

il primo servizio e poi procede allo stesso modo per il secondo³²¹. Manca, pertanto, il requisito della prenotazione congiunta e simultanea seguita dal pagamento complessivo dell'intero importo, che contraddistingue invece l'acquisto di un pacchetto turistico.

Nella categoria dei servizi collegati di cui alla lett. *b* dell'art. 3.5, invece, rientrano tutte le ipotesi in cui il viaggiatore nel confermare la prenotazione di un primo servizio turistico - quale, ad esempio, un volo aereo o un viaggio in treno - riceva un invito a prenotare un servizio aggiuntivo disponibile nella destinazione prescelta - ad esempio l'alloggio in albergo - mediante un *link* verso il sito *web* di un altro fornitore e provveda alla prenotazione entro 24 ore dalla conferma dell'acquisto del primo servizio.

In tali casi, dal momento in cui la riserva dei servizi avviene mediante processi collegati di prenotazione *online*, ma senza trasmissione dei dati relativi al viaggiatore da una pagina *web* all'altra, si configura l'acquisto di un servizio turistico collegato e non di un pacchetto *ex art. 3.2. lett. v*.

La differenza tra le fattispecie negoziali del pacchetto e del servizio turistico collegato non è di poco conto dal momento in cui, seppur entrambe siano soggette alla protezione della normativa comunitaria, il livello di tutela assicurato al viaggiatore che acquista un servizio collegato è minore.

In tale ultimo caso, infatti, non c'è un unico responsabile, in qualità di organizzatore, di tutte le prestazioni concordate, bensì ciascun fornitore sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio ed il viaggiatore non potrà beneficiare dei diritti che gli vengono

³²¹ Rientra in tale fattispecie, ad esempio, il caso del viaggiatore che, visitando un'agenzia di viaggi - anche *online* - che propone un'ampia gamma di voli ed alloggi per la destinazione prescelta, sceglie un volo con una determinata compagnia aerea ed effettua alla stessa il pagamento del biglietto. Successivamente, poi, sempre attraverso l'agenzia seleziona l'albergo cui paga l'importo dovuto per il soggiorno.

riconosciuti, invece, in caso di acquisto di un pacchetto turistico (art. 19.2 lett. *a*).

Al fine di garantire al viaggiatore la massima trasparenza e, conseguentemente, una scelta consapevole, la direttiva pone a carico del professionista che agevola il servizio collegato un obbligo di informazione da assolvere avvalendosi dei moduli informativi *standard* di cui all'allegato II alla Direttiva.

In particolar modo, il professionista è tenuto ad informare in modo chiaro, comprensibile ed evidente il viaggiatore delle limitazioni di responsabilità e di tutela precedentemente indicate, nonché della possibilità di invocare l'obbligo di protezione gravante sullo stesso professionista e beneficiare della garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti effettuati, qualora un servizio non sia eseguito a causa di uno stato di insolvenza³²².

L'inadempimento dell'obbligo informativo è sanzionato in maniera rigorosa, dal momento in cui l'art. 19.3 stabilisce espressamente che qualora non siano rese le informazioni indicate, si applicheranno ai servizi turistici i diritti e gli obblighi previsti per i pacchetti turistici.

Restano fuori dall'ambito di applicazione della Direttiva³²³, invece, i pacchetti ed i servizi collegati che abbiano una durata inferiore alle 24 ore,

³²² Si evidenzia, in proposito, che l'art. 19.1 della Direttiva impone agli Stati membri di adottare le misure necessarie affinché i professionisti che agevolano l'acquisto di servizi turistici collegati, forniscano una garanzia per il rimborso dei pagamenti ricevuti dai viaggiatori qualora l'inadempimento del servizio dipenda da uno stato di insolvenza del professionista. La stessa garanzia è assicurata in merito alla vendita di pacchetti turistici dall'art. 17 che pone a carico degli organizzatori l'obbligo di prestare idonea garanzia per i rimborsi in caso di inadempimento dovuto ad uno stato di insolvenza. Il Considerando n. 39 specifica che la protezione garantita in tanto sarà efficace in quanto sia disponibile nell'immediatezza dell'impossibilità di eseguire o eseguire in parte i servizi, a causa dei problemi di liquidità del professionista, ovvero qualora sia richiesto al viaggiatore di sostenerne i costi.

³²³ V. art. 2.2 Direttiva Ue 2015/2302.

salvo che sia incluso un pernottamento³²⁴; che siano agevolati senza fini di lucro, in via occasionale e solo ad un gruppo limitato di viaggiatori; o che siano relativi a viaggi d'affari (cd. *managed business travel*) acquistati sulla base di un accordo generale per l'organizzazione del viaggio.

L'esclusione dei viaggi di breve durata non comprensivi dell'alloggio si giustifica considerando che il costo inferiore degli stessi comporta una minore esigenza di tutela per il viaggiatore e, di conseguenza, anche la necessità di evitare inutili oneri ai professionisti.

Quanto, invece, all'esclusione di cui all'art. 2.2. lett. *b*, si evidenzia come il requisito della «non occasionalità» sia piuttosto generico, dal momento in cui non si specifica quale sia il numero dei viaggi organizzati che consenta di qualificare l'organizzazione come occasionale.

Ciò nonostante, gli effetti negativi di tale indeterminatezza sono limitati dalla previsione degli altri criteri concorrenti, con la conseguenza che anche qualora il viaggio sia offerto in maniera occasionale (si pensi, ad esempio, ai viaggi organizzati *una tantum* dalla Parrocchia per i propri fedeli o da associazioni culturali o sportive per i propri membri), nel caso in cui l'organizzatore agisca con scopo di lucro, rientrerà nella tutela offerta dalla Direttiva³²⁵.

³²⁴ Si reintroduce, così, il requisito temporale della durata minima per la configurazione del pacchetto turistico (già previsto dall'art. 2.1 della Direttiva 90/314/Cee) che, invece, l'art. 34 cod. tur. aveva eliminato.

³²⁵ In proposito C. BERENQUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., pp. 42-43, evidenzia come l'esclusione di tali fattispecie abbia, nella prassi, una scarsa ripercussione pratica in quanto le associazioni che organizzano sporadicamente viaggi, quali scuole, collegi, organizzazioni benefiche, si limitano a richiedere il servizio agli operatori professionali del settore, ponendo successivamente in contatto le agenzie direttamente con i propri membri, con la conseguenza che il vincolo contrattuale si crea direttamente tra professionista e consumatori.

Quanto ai *managed business travel*, l'art. 3.2 lett. c esclude espressamente dall'ambito di applicazione della normativa i «pacchetti e servizi turistici collegati acquistati in base ad un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale».

A tal proposito è opportuno precisare che la limitazione riguarda solo i viaggi di natura professionale gestiti da agenzie specializzate, vale a dire le ipotesi in cui imprese o società vengano a definire le modalità del viaggio sulla base di un accordo generale spesso concluso per numerosi servizi turistici o per un periodo determinato, con previsione di apposite condizioni speciali. È evidente che in tali ipotesi non sussista l'esigenza di garantire il medesimo livello di protezione stabilito per i consumatori.

Qualora, invece, i rappresentanti di piccole imprese o liberi professionisti si avvalgano, per la prenotazione di viaggi legati alla loro attività professionale o commerciale, degli stessi canali utilizzati dai consumatori, necessiteranno di un livello di tutela analogo e, pertanto, saranno soggetti alla protezione comunitaria.

È necessario evidenziare, infine, che il Considerando n. 21 della direttiva riconosce agli Stati membri la possibilità di mantenere o introdurre norme interne corrispondenti alle disposizioni comunitarie al fine di estenderle a contratti autonomi per singoli servizi turistici (si pensi, ad esempio, all'affitto di case di villeggiatura) che non rientrano nell'ambito di applicazione della Direttiva.

La *ratio* di tale previsione - che, di fatto, mitiga l'obiettivo di armonizzazione completa di cui all'art. 4 -, si ravvisa nell'esigenza di evitare una riduzione del livello di protezione cui sono soggetti i

viaggiatori di alcuni Paesi nei quali questo tipo di combinazioni sono protette³²⁶.

3.3. L'ampliamento dell'ambito soggettivo di applicazione della normativa: dal «turista-consumatore» al «viaggiatore».

La Direttiva 90/314/Cee nel regolamentare i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso venduti o offerti in vendita, contempla un ambito di applicazione soggettivo più esteso rispetto a quello previsto dalle normative comunitarie che si occupano della protezione dei consumatori in materia contrattuale³²⁷ e dalle discipline interne attuative delle stesse³²⁸.

Mentre, infatti, tali provvedimenti si applicano esclusivamente ai contratti conclusi tra professionisti e consumatori, questi ultimi individuati nelle sole persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale eventualmente esercitata, la direttiva si avvale di una definizione del tutto peculiare di «consumatore»,

³²⁶ V. C. BERENQUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 44.

³²⁷ In proposito, G. DE CRISTOFARO, *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto «pacchetti turistici» nel «Codice del turismo» (d.legisl. 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Parte prima)*, cit., p. 1144 ss.; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1172.

³²⁸ L'art. 3, comma 1, lett. a, cod. cons., ad esempio, definisce il consumatore o utente come «la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta». Tale definizione, adottata dal legislatore italiano al fine di far fronte alla molteplicità di nozioni generate dalle specifiche formulazioni in materia consumeristica, esclude espressamente che possa essere considerato consumatore un soggetto che non sia una persona fisica ed ancora la qualifica di consumatore all'agire per motivi estranei alla propria attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

identificato nella persona che acquista o si impegna ad acquistare servizi tutto compreso per sé o per altri, ovvero qualsiasi persona cui il contraente principale o uno degli altri beneficiari cede tali servizi³²⁹, eliminando ogni riferimento allo scopo connesso alla stipula del contratto.

Coerentemente con la normativa europea, l'art. 33, comma 1, lett. c, cod. tur., nel sostituire la nozione di «consumatore di pacchetti turistici»³³⁰ (di cui all'abrogato art. 83, comma 1, lett. c, cod. cons.) con quella di «turista» introduce una nozione di acquirente del pacchetto più ampia rispetto a quella prospettata precedentemente nel Codice del consumo.

Per turista si intende, infatti, «l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il

³²⁹ Così art. 2.1, n. 4, Direttiva 90/314/Cee.

³³⁰ Tale definizione presentava già un carattere di specialità rispetto alle altre nozioni di consumatore presenti nel Codice del consumo, in quanto si riferiva non soltanto al soggetto che stipula il contratto con il professionista, quanto piuttosto al fruitore del servizio. Si veda in proposito C. ALVISI, sub art. 83, in M. FRANZONI (diretto da), *Codice ipertestuale del consumo. Commentario con banca dati di giurisprudenza e legislazione*, cit., p. 376 ss.; F. LONGOBUCCO, sub art. 83, in E. CAPOBIANCO e G. PERLINGIERI (a cura di), *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, cit., p. 522 ss.; D. RICOLO, sub art. 83, in G. ALPA e L. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, cit., p. 557 ss.; L. ROSSI CARLEO, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., pp. 58-59, la quale evidenzia che la nozione di consumatore «(...) malgrado l'articolata definizione dell'art. 83, lett. c), cod. cons., risulta ineludibilmente collegata all'offerta del servizio e da questa deriva».

L'ordinamento spagnolo ha, invece, mantenuto la nozione di «*consumidor o usuario del viaje combinado*». Tale definizione, tuttavia, amplia quella generale di consumatore o utente di cui all'art. 3 del *Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, in quanto si riferisce al contraente principale, beneficiario o cessionario del viaggio «*aún cuando el viaje se desarrolle con un fin empresarial o profesional*»: così C.CAMACHO PEREIRA, *El alcance vinculante del programa-oferta en los viajes combinados, y la responsabilidad del organizador o metallista ante su incumplimiento*, cit., p. 477.

contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico».

La mancata connotazione del fruitore del pacchetto in termini di «consumatore» consente di accrescerne notevolmente la portata, includendo in tale definizione qualunque acquirente di un viaggio tutto compreso, senza attribuire alcuna rilevanza alle eventuali qualifiche professionali: ciò che conta è unicamente l'effettiva fruizione dei servizi che compongono il pacchetto.

La tutela si estende quindi non solo al consumatore che agisca animato da finalità turistiche e ricreative, bensì anche al cd. «turista d'affari» che acquisti i servizi combinati per esigenze legate al proprio lavoro.

La necessità di porre l'accento unicamente sull'elemento oggettivo, ovvero sulla esistenza di tutti i requisiti richiesti ai fini della sussistenza di una combinazione normativamente tutelata, è avvalorata definitivamente dalla Direttiva Ue 2015/2302.

Il nuovo provvedimento, infatti, nel delineare i soggetti del rapporto contrattuale, non si esprime più né in termini di «consumatore» né di «turista», bensì di «viaggiatore».

Pur partendo dal presupposto che la maggior parte dei viaggiatori che acquisti pacchetti o servizi turistici collegati sia costituita da «consumatori» ai sensi del diritto dell'Unione, la direttiva evidenzia³³¹ che non sempre sia agevole distinguere tra consumatori e rappresentanti di piccole imprese o liberi professionisti che prenotano viaggi legati alla loro attività commerciale o professionale tramite gli stessi canali utilizzati dai consumatori e che in tal caso necessitano, invece, di un livello di tutela analogo.

Evidenziando, poi, come tale ultima ipotesi differisca dai casi in cui le modalità del viaggio vengano ad essere definite tra grandi imprese ed

³³¹ Cfr. il Considerando n. 7.

agenzie di viaggi specializzate per determinati servizi turistici o per un periodo determinato, la tutela comunitaria viene espressamente estesa anche a chiunque viaggi per scopi professionali, compresi i liberi professionisti o i lavoratori autonomi, nella misura in cui le modalità del viaggio non siano concordate sulla base di un accordo generale con l'organizzatore.

Al fine, quindi, di evitare confusione con la definizione di «consumatore» di cui alle altre normative europee, i soggetti tutelati dalla direttiva vengono definiti «viaggiatori», rientrando in tale categoria qualunque persona che intenda concludere un contratto o sia autorizzata a viaggiare in base ad un contratto concluso nell'ambito di applicazione della Direttiva³³².

In tal modo si garantisce espressamente tutela anche a chi viaggi per affari (si pensi, ad esempio, all'avvocato che si sposti per raggiungere un cliente, al medico che si rechi dal proprio paziente, etc.), quindi anche al piccolo professionista che acquisti un pacchetto o un servizio collegato per una determinata destinazione al fine di partecipare ad una riunione di lavoro, ad un congresso o per altre esigenze lavorative.

Si conferma, così, la tendenza diffusa tanto a livello comunitario quanto a livello nazionale, orientata ad ampliare il raggio di tutela della normativa di protezione oltre il singolo «consumatore», al fine di abbracciare la più

³³² Cfr. C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 593, la quale ritiene che «con esta definición se abarca al potencial viajero, a efectos de información precontractual; también al contratante principal, a los beneficiarios o a los cesionarios a los que se refería el art. 2.4 de la Directiva 90/314/CEE, englobándolos en la noción de “consumidor”, que llevaba a confusión con el concepto de consumidor que se utiliza en el derecho de la Unión Europea».

ampia figura del «contraente debole»³³³, vale a dire un soggetto considerato, *a priori*, normalmente inesperto e privo delle conoscenze settoriali necessarie per effettuare scelte completamente consapevoli e razionali.

Nella consapevolezza che la debolezza contrattuale investe non soltanto il consumatore ma anche soggetti diversi, la nuova nozione di «viaggiatore» introdotta dalla direttiva consente di estendere la protezione alla totalità dei fruitori dei pacchetti o dei servizi collegati, fino ad includere gli stessi professionisti che si vengano a trovare, dinnanzi ad altri operatori professionali, nella medesima condizione dei consumatori.

Il viaggiatore che conclude il contratto o comunque usufruisce del servizio turistico oggetto dello stesso è considerato tale, e viene tutelato, solo in ragione della finalità della contrattazione, essendo del tutto irrilevante l'estraneità o meno del servizio di cui gode rispetto alla qualificazione dell'attività professionale svolta.

3.4. Le trattative pre-contrattuali: gli obblighi informativi ed il contenuto del contratto.

L'esigenza di tutela del viaggiatore quale parte debole dinnanzi ad una tipologia contrattuale standardizzata, basata sull'impiego di condizioni generali di contratto predisposte unilateralmente dal professionista cui il

³³³ La categoria del contraente debole avvicina il consumatore all'imprenditore in condizione di dipendenza economica. In proposito, v. P. PERLINGIERI, *La tutela del "contraente debole" nelle negoziazioni immobiliari. Traccia di un possibile convegno*, in ID., *Il diritto dei contratti tra persona e mercato. Problemi del diritto civile*, Napoli, 2003, p. 319, per il quale la «categoria generale del contraente debole, più che possedere una propria valenza normativa, rappresenta descrittivamente i diversi destinatari di un insieme di tutele aventi, quale comune denominatore, la presunzione (ovviamente *a priori*) di uno squilibrio a carico di determinate parti di determinate negoziazioni».

viaggiatore si limita ad aderire, con conseguente riduzione al minimo della fase delle trattative e della sua autonomia negoziale, ha spinto il legislatore comunitario, in linea con la tendenza cui si ispirano altri provvedimenti europei a tutela del consumatore³³⁴, a rafforzare gli obblighi informativi posti a carico dell'organizzatore nella fase che precede la conclusione del contratto di viaggio³³⁵.

Alla base del potenziamento degli obblighi di informazione precontrattuale si individuano molteplici esigenze, tra le quali la protezione del diritto del viaggiatore di conoscere tutte le caratteristiche del servizio offerto e, quindi, poter decidere con effettiva cognizione di causa se concludere o meno il contratto; assumere piena consapevolezza in merito

³³⁴ In ambito europeo esiste una tendenza ad attribuire efficacia negoziale alle dichiarazioni precontrattuali rese dal professionista, che si basa sulla necessità di garantire protezione alle legittime aspettative che tali dichiarazioni generano nel consumatore. Cfr. X. BASOZABAL ARRUE, *Los deberes precontractuales de información despues del DCFR, la Directiva 2011/83 y la Propuesta CESL*, in S. CÁMARA LAPUENTE, E. ARROYO I AMAYUELAS (coord. da), *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Civitas, 2012, p. 182, secondo il quale «probablemente, la nota más característica de los deberes de información en los últimos años ha sido la profusión creciente de auténticos catálogos de “obligaciones de informar” a cargo del impresario frente al consumidor (tendencia que, al menos hasta hoy, encuentra su cima en los arts. 5 y ss. Directiva 2011/83 y 13 y ss., CESL)».

³³⁵ È opportuno evidenziare che tali obblighi informativi, pur avendo carattere esaustivo, si vengono ad aggiungere e non pregiudicano quelli già disciplinati dagli altri provvedimenti comunitari vigenti applicabili alla fattispecie regolamentata, espressamente indicati alla nota⁽¹⁾ del Considerando n. 27 della Direttiva. A titolo esemplificativo, saranno applicabili in funzione della forma di commercializzazione del viaggio i requisiti informativi previsti dalla Direttiva 2000/31/Ce del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («Direttiva sul commercio elettronico») e dalla Direttiva 2006/123/Ce del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (Direttiva «servizi»).

alle conseguenze che la stipulazione del contratto comporta tanto sul piano giuridico, in termini di diritti ed obblighi, quanto su quello economico, in termini di spese e di costi complessivi.

A tal fine e nell'ottica di superare le problematiche connesse all'esistenza di differenti regolamentazioni negli ordinamenti dei Paesi UE³³⁶, l'art. 5 della nuova direttiva uniforma e standardizza le informazioni che l'organizzatore deve porre a disposizione del viaggiatore prima della conclusione del contratto³³⁷, a prescindere dal fatto che il pacchetto sia venduto attraverso mezzi di comunicazione a distanza, in agenzia o con altri canali di distribuzione.

Tale norma impone agli Stati membri di garantire che il viaggiatore riceva, prima di vincolarsi ad un contratto o ad un'offerta corrispondente, il modulo informativo *standard* di cui all'Allegato I del provvedimento (che differenzia il contenuto delle indicazioni da fornire a seconda delle modalità impiegate per la conclusione del contratto³³⁸), cui si sommano informazioni aggiuntive qualora siano applicabili al pacchetto.

³³⁶ Cfr. C. BERENGUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 44, la quale evidenzia che «*el hecho de que hasta ahora cada Estado obligase a incluir una serie de informaciones distintas en sus folletos, obligaba a los organizadores a reimprimirlos según el Estado en que pretendiesen distribuirlos, lo que implicaba costes de reimpresión y acababa demotivando a los comerciantes para expandir sus negocios al extranjero*».

³³⁷ A differenza dell'illogico ordine di cui agli artt. 35-38 cod. tur. che, nel riprodurre pedissequamente la precedente disciplina di cui agli artt. 86-88 co. cons., antepone la sequenza informativa della fase relativa alla conclusione ed esecuzione del contratto a quella precontrattuale.

³³⁸ Si evidenzia che la Parte A dell'allegato I riporta il modulo informativo *standard* per contratti di pacchetti turistici conclusi a distanza mediante l'impiego di collegamenti ipertestuali (cd. *hyperlink*). La Parte B, invece, elenca i requisiti informativi relativi ai contratti conclusi in forma diversa rispetto a quelli di cui alla Parte A, in cui non si faccia ricorso a collegamenti ipertestuali. Ci si riferisce, ad esempio, ai tradizionali contratti

Le informazioni standardizzate, proprio in quanto predisposte a tutela dei viaggiatori come categoria generale, non si riferiscono alle caratteristiche concrete del viaggio, bensì riguardano principalmente i diritti che vengono normativamente riconosciuti ai fruitori del servizio. Nell'ambito di tali indicazioni, particolare rilievo assume l'obbligo di specificare chiaramente al viaggiatore, prima che si proceda alla firma del contratto, se il servizio che si appresta ad acquistare costituisca o meno un pacchetto turistico o un servizio turistico collegato, cui farà seguito l'indicazione dei relativi diritti che gli verranno riconosciuti a seconda del caso.

Quanto, invece, al contenuto³³⁹ delle informazioni specifiche da somministrare al viaggiatore³⁴⁰, assume speciale importanza l'obbligo di

cartacei o telefonici. Nella prima ipotesi, le informazioni saranno rese simultaneamente, mentre nel caso di contrattazione telefonica, saranno trasmesse con altro mezzo che solitamente, nella prassi, è rappresentato dalla *e-mail*.

³³⁹ Le informazioni principali sono riassumibili nelle seguenti categorie: a) caratteristiche principali dei servizi turistici; b) denominazione commerciale, indirizzo e recapiti (incluso contatto di posta elettronica) dell'organizzatore e del venditore; c) indicazione del prezzo totale del pacchetto e di eventuali costi aggiuntivi non prevedibili; d) modalità di pagamento incluso importo di acconto e saldo; e) numero minimo di partecipanti; f) informazioni generali in merito a passaporti, visti, prescrizioni sanitarie; g) informazioni in merito alla facoltà di risoluzione concessa al viaggiatore prima dell'inizio del viaggio; h) informazioni relative alla sottoscrizione di un'assicurazione a copertura delle spese di annullamento da parte del viaggiatore, ovvero di assistenza nei casi di infortunio, malattia, decesso. Si veda art. 5.1, lettere *a – h*.

In merito alle informazioni relative alle caratteristiche del servizio turistico, la versione definitiva del provvedimento ha introdotto alcune modifiche rispetto a quanto previsto nella Proposta di Direttiva COM (2013) 512 del Parlamento europeo e del Consiglio. In luogo, ad esempio, dell'eccessiva rigidità dell'obbligo inizialmente posto a carico dell'organizzatore di assicurare l'accessibilità per tutto il viaggio a persone con mobilità ridotta, si è introdotto nella versione finale del provvedimento un dovere di fornire «informazioni di massima» in merito all'idoneità del viaggio per tali soggetti, dovendo rilasciarsi informazioni più specifiche che tengano conto delle sue necessità solo

cui all'art. 5.1 lett. c, che impone l'indicazione del «prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte, e altri costi aggiuntivi, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere».

Si tratta di una novità di ampio rilievo³⁴¹, in quanto si fa riferimento all'indicazione, già in sede di informazione pre-contrattuale, del prezzo

qualora ne faccia richiesta espressa il viaggiatore. Un'ulteriore differenza con la Proposta si ravvisa nell'eliminazione dell'obbligo di indicare al viaggiatore la lingua in cui saranno prestate tutte le attività che si svolgeranno in occasione del viaggio. Tenuto conto, infatti, della sproporzione tra l'interesse del viaggiatore ad avere tale informazione e la difficoltà per l'organizzatore di renderla, l'obbligo informativo è oggi limitato al caso in cui il beneficio tratto dai servizi turistici dipenda da un'efficace comunicazione orale. Condivide tale ultimo aspetto, C. BERENQUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 45, la quale precisa che per il viaggiatore «carece de importancia por ejemplo saber de antemano qué lengua habla el conductor del autocar, el masajista o el cocinero. En cambio, podría ser esencial saber qué lengua se habla principalmente en las actividades de animación dedicadas a los niños».

³⁴⁰ In merito alla forma, l'art 5.3 richiede che le stesse siano presentate in modo «chiaro, comprensibile ed evidente» e che, qualora siano rese per iscritto, siano «leggibili». Il requisito della «evidenza» implica che si debba far ricorso all'utilizzo di qualunque forma che consenta di evitare che l'informazione che si sta trasmettendo possa passare «inosservata» al viaggiatore, ovvero che lo stesso possa non percepirne l'importanza. Qualora, quindi, l'informazione sia resa oralmente, sarà necessario metterne in risalto la rilevanza ai fini della contrattazione.

³⁴¹ L'attuale art. 37 cod. tur., nell'elencare le informazioni che l'organizzatore e l'intermediario devono fornire per iscritto prima dell'inizio del viaggio, non fa alcun riferimento al prezzo del pacchetto; mentre l'art. 38 cod. tur., nel regolamentare il contenuto dell'opuscolo informativo, alla lett. f si riferisce esclusivamente all'indicazione dell'importo o della percentuale di prezzo da versare come acconto e delle scadenze per il versamento del saldo.

«definitivo» del pacchetto con la finalità di permettere al viaggiatore di averne piena contezza prima di procedere al pagamento³⁴².

Di conseguenza, si deve ritenere che l'indicazione di un mero «prezzo di partenza» non sia sufficiente a garantire l'assolvimento dell'obbligo informativo imposto dalla direttiva che, invece, è volta ad assicurare al viaggiatore, prima della conclusione del contratto, la conoscenza dell'effettivo prezzo totale³⁴³.

Del pari rilevante risulta essere l'obbligo, di cui alla lett. g dell'art. 5.1, di porre il viaggiatore a conoscenza della possibilità di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto³⁴⁴ dietro il pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili, ovvero di spese *standard* ragionevoli³⁴⁵ il cui importo viene determinato in base al

³⁴² È opportuno precisare, tuttavia, che l'obbligo di indicazione, in sede pre-contrattuale, del prezzo totale del pacchetto, non comporta alcun pregiudizio in merito alla possibilità di provvedere ad una modificazione dello stesso nel rispetto delle condizioni e limitazioni di cui all'art. 10 della direttiva.

³⁴³ Cfr. C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 598, la quale evidenzia che l'obbligo informativo di cui all'art. 5.1 lett. c introduca una «*obligación de información más allá de la que se exige para la comercialización del viaje, cuando se hace una "invitación a comprar", en la que es posible señalar un precio de partida*».

³⁴⁴ In merito alla facoltà riconosciuta al viaggiatore di risoluzione del contratto e di recesso prima dell'inizio del viaggio a fronte del pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili, si evidenzia che l'art. 12.1 della Direttiva assume una portata innovativa, in quanto codifica un principio già applicato nella prassi commerciale del settore (ci si riferisce alle cd. «penali da annullamento»), ma senza alcuna copertura di norma positiva specifica.

³⁴⁵ L'art. 12.2 della Direttiva specifica che tali spese di risoluzione non sono dovute qualora si siano verificate circostanze inevitabili e straordinarie (conflitti armati, gravi problemi di sicurezza quali terrorismo, gravi malattie, rischi di calamità naturali come inondazioni, terremoti o condizioni metereologici che che impediscono di viaggiare in

momento in cui si chiede la risoluzione ed ai risparmi ed agli introiti previsti che derivano dalla riassegnazione del servizio turistico.

Seppure, infatti, la facoltà di risoluzione riconosciuta al viaggiatore sia già oggetto delle informazioni standardizzate di cui alle Parti A e B dell'allegato I alla Direttiva, ha senso riproporla all'interno delle informazioni specifiche, ai fini di una maggiore trasparenza, qualora l'organizzatore indichi le spese di risoluzione *standard* preventivate per il caso concreto.

Con riferimento al carattere delle informazioni pre-contrattuali, l'art. 6 dispone che gli Stati membri debbano provvedere affinché le stesse formino parte integrante del contratto di pacchetto turistico.

L'espressa attribuzione del carattere vincolante a tali informazioni è giustificata dalla necessità di tutelare le legittime aspettative che il viaggiatore matura facendo affidamento sul contenuto delle comunicazioni ricevute e, quindi, garantire che in sede di conclusione ed esecuzione del contratto, le informazioni fornite, che lo hanno indotto ad optare per l'acquisto di un determinato pacchetto o servizio turistico rispetto ad altro, siano pienamente rispettate.

Il riconoscimento della natura vincolante delle informazioni rese in fase di trattative, in realtà, non rappresenta di per sé una novità rispetto alla precedente regolamentazione: tale caratteristica era già prevista, infatti,

modo sicuro: così il Considerando n. 31) nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, che vengano ad incidere in modo sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. In tale caso, qualora il viaggiatore receda dal contratto ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati, ma non ad indennizzi straordinari. Sul punto C. BERENGUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 44, evidenzia che «*aunque se trata de un derecho ex novo a nivel comunitario, la mayoría de Estados miembros ya lo habían previsto en sus legislaciones*».

dall'art. 3 della Direttiva 90/314/Cee³⁴⁶, nonché ribadita all'art. 5 della Proposta di Direttiva COM (2013) 512 del Parlamento europeo e del Consiglio³⁴⁷.

Ciò nonostante, il nuovo provvedimento introduce alcune novità importanti sulle quali è opportuno soffermare l'attenzione.

La prima differenza di notevole rilievo si individua nell'attribuzione della responsabilità per l'adempimento degli obblighi informativi³⁴⁸ tanto all'organizzatore quanto, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche a quest'ultimo³⁴⁹.

Il Considerando n. 24 della Direttiva sottolinea, a tal proposito, l'opportunità di attribuire anche al venditore la responsabilità in merito alla comunicazione delle informazioni pre-contrattuali, ed evidenzia l'importanza del ruolo che lo stesso può svolgere, specie in caso di vendite

³⁴⁶ Art. 3, Direttiva 90/314/Cee: «Le informazioni contenute nell'opuscolo impegnano l'organizzatore o il venditore, a meno che: - prima della conclusione del contratto siano state chiaramente comunicate al consumatore modifiche delle prestazioni stesse; l'opuscolo deve fare esplicito riferimento a quanto sopra; - si apportino successivamente modifiche in seguito ad un accordo tra le parti del contratto».

³⁴⁷ Art. 5.1, Proposta di Direttiva COM (2013) 512: «Gli Stati membri provvedono affinché l'organizzatore non possa modificare le informazioni rese note al viaggiatore ai sensi dell'articolo 4, lettere a), c), d), e) e g), salvo qualora l'organizzatore si riservi il diritto di modificare tali informazioni e comunichi le modifiche al viaggiatore in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto».

³⁴⁸ A differenza della direttiva derogata, l'art. 8 del nuovo provvedimento introduce una regola importante che pone espressamente a carico del professionista l'onere di provare l'adempimento degli obblighi informativi, tanto con riferimento alle informazioni da rendere nella fase delle trattative, quanto a quelle da indicare all'interno del contratto.

³⁴⁹ L'art. 5.1, a tal proposito, dispone espressamente che «gli Stati membri provvedono affinché, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto di pacchetto turistico o da un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscano al viaggiatore il pertinente modulo informativo *standard*» e le informazioni aggiuntive applicabili al pacchetto.

transfrontaliere, nell'agevolare i rapporti di comunicazione tra organizzatore e viaggiatore.

A differenza dell'art. 3 della Direttiva 90/314/Cee, inoltre, l'art. 6 della direttiva 2015/2302 UE non richiede che le informazioni precontrattuali siano riportate all'interno di un opuscolo informativo.

La *ratio* della scelta del legislatore comunitario di non introdurre norme specifiche in materia di opuscoli si intuisce alla luce dell'obiettivo principale della direttiva di adeguare la normativa europea agli sviluppi del mercato turistico dovuti alla diffusione di nuovi canali di distribuzione dei servizi, ed è giustificata dall'evoluzione tecnologica nel settore delle comunicazioni, da cui deriva la possibilità che le informazioni precontrattuali vengano diffuse mediante altri mezzi, diversi dai *dépliant* illustrativi, che consentano con maggiore facilità di effettuare eventuali aggiornamenti necessari e che, altresì, permettano ai professionisti di risparmiare sui costi connessi alla ristampa del materiale pubblicitario.

Anche in merito alla possibilità di modificare le informazioni rese al viaggiatore nel corso delle trattative sussiste tra i due provvedimenti comunitari una differente regolamentazione.

La direttiva derogata, infatti, ammetteva la modifica delle informazioni in due diversi casi: unilateralmente da parte dell'organizzatore o venditore prima della conclusione del contratto, purché tale possibilità fosse prevista e le modifiche delle prestazioni venissero chiaramente comunicate al consumatore; successivamente, sulla base di un accordo tra le parti contraenti.

L'art. 6.1 del nuovo provvedimento, invece, introduce espressamente il divieto per l'organizzatore di provvedere ad una modifica unilaterale delle informazioni precontrattuali, restando esclusa tale possibilità anche nell'ipotesi in cui lo stesso se ne sia riservato il diritto³⁵⁰.

³⁵⁰ In proposito, tuttavia, è necessario evidenziare l'esistenza di un'incongruenza tra l'art. 6.1 della direttiva ed il Considerando n. 26 ai sensi del quale «le informazioni

Attenendosi alla lettera della disposizione³⁵¹, la modifica è ammessa solo qualora ricorrano due diversi presupposti cumulativi: è necessario che ci sia un accordo espresso tra le parti e che, prima della conclusione del contratto, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, abbiano comunicato al viaggiatore tutte le modifiche³⁵² in modo chiaro ed evidente³⁵³.

importanti, relative ad esempio alle caratteristiche principali dei servizi turistici o ai prezzi, fornite in messaggi pubblicitari sul sito dell'organizzatore o in opuscoli nell'ambito delle informazioni precontrattuali, dovrebbero essere vincolanti, salvo che l'organizzatore si riservi il diritto di modificare tali elementi e che le modifiche siano comunicate in modo chiaro, comprensibile ed evidente al viaggiatore prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico». Cfr. C. CAMACHO PEREIRA, *La protección del viajero en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, in *El Turismo y la experiencia del cliente: IX Jornadas de investigación en Turismo (Sevilla, 21 y 22 de junio de 2016)*, coord. da J.L. JIMÉNEZ-CABALLERO e altri, Sevilla, 2016, vol. I, p. 64, secondo la quale il Considerando n. 26 «*más parece ser la explicación de la normativa anterior o de la Propuesta de Directiva*».

³⁵¹ Art. 6.1, Direttiva 2015/2302 Ue: «Gli Stati membri provvedono affinché le informazioni fornite al viaggiatore ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, primo comma, lettere a), c), d), e), e g), formino parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possano essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti. L'organizzatore e, se del caso, il venditore comunicano al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico».

³⁵² Cfr. C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vonculados*, cit., p. 604, secondo la quale «*no creemos que la posibilidad prevista de que la información facilitada al viajero integre el contrato y no se modifique salvo que "las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario", pueda entenderse referida a un acuerdo genérico de exclusión de la integración de la información precontractual en el contrato; admitir tal interpretación supondría mermar los derechos y garantías del viajero*».

Ciò comporta che qualora il viaggiatore sottoscriva il contratto, ma non sia stato preventivamente informato delle modifiche rispetto alle informazioni iniziali, queste non potranno essere a lui opponibili e potrà richiedere l'adempimento delle prestazioni oggetto di contratto in maniera conforme alle aspettative che si era creato sulla base delle precedenti informazioni ricevute³⁵⁴.

L'art. 6, infine, introduce una espressa regolamentazione per l'inadempimento degli obblighi informativi di cui all'art. 5.1, lett. c, gravanti sull'organizzatore e, se del caso, sul venditore.

La disposizione stabilisce, infatti, che qualora prima della conclusione del contratto siano omesse le informazioni relative alle imposte, diritti, costi aggiuntivi che contribuiscano a determinare il prezzo totale del pacchetto, il viaggiatore non sarà tenuto a pagarli.

Si introduce così una sanzione a carico degli operatori professionali, la quale trova giustificazione nell'esigenza di garantire una effettiva tutela al viaggiatore che, non essendo stato informato in sede precontrattuale, non si aspetta di dover sopportare tali costi.

Una tale previsione assume anche una funzione deterrente, in quanto l'organizzatore, non potendo richiedere il pagamento degli importi

³⁵³ Il requisito della «evidenza» non era previsto dalla direttiva derogata, che faceva riferimento esclusivamente alla «chiarezza» della comunicazione.

Il carattere evidente delle modifiche, invece, presuppone che l'organizzatore adotti tutte le misure necessarie affinché le stesse siano indicate in maniera visibile e leggibile, per consentire al consumatore di avere piena contezza della circostanza che si stiano modificando le informazioni precedentemente date. Nell'ipotesi di pacchetto venduto a mezzo *internet*, ad esempio, il rispetto di tale requisito potrebbe portare all'introduzione di una pagina, a consultazione obbligatoria, contenente un avviso relativo alla modifica delle informazioni precontrattuali, la cui presa visione si ponga come condizione necessaria per avanzare nel processo di acquisto del pacchetto o del servizio collegato.

³⁵⁴ Tale teoria trova sostegno anche nella previsione di cui all'art. 7.2 della direttiva, il quale prevede che nel contratto sia riportato «l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'art. 5, paragrafo 1, primo comma, lettere da a) ad h) (...)».

aggiuntivi qualora non li abbia preventivamente palesati al viaggiatore, è sicuramente incentivato al corretto assolvimento dell'obbligo informativo.

Al di là di tale previsione specifica, qualora successivamente alla conclusione del contratto emerga un difetto di informazione precontrattuale il contratto potrà essere integrato secondo buona fede oggettiva, ed il professionista sarà obbligato a porre in essere le prestazioni che il viaggiatore si sia legittimamente aspettato come conseguenza dell'assenza o del difetto di informazione precontrattuale.

Considerato, infatti, che la finalità della disciplina introdotta sia di garantire la coerenza tra informazioni rese in corso di trattative e clausole contrattuali, e che si prevede un obbligo di riproduzione delle prime all'interno del contratto proprio al fine di evitare che emergano delle contraddizioni tra le stesse, nell'ipotesi in cui si ravvisino delle incongruenze tra le informazioni preventivamente rese e quanto effettivamente contrattato, si incorrerà in una violazione degli artt. 6 e 7.2 della direttiva³⁵⁵, tanto nell'ipotesi in cui il viaggiatore non sia stato preventivamente informato delle modifiche delle informazioni, quanto nel caso in cui non sia stato raggiunto un accordo espresso³⁵⁶ in merito.

³⁵⁵ Sul punto, C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 612 ss.

³⁵⁶ In proposito, F.J. INFANTE RUIZ, *La integración del contrato con el contenido de la publicidad. Comentarion a la STS de 23 de mayo 2003*, in *Revista de Derecho Patrimonial*, n. 12, 2004, p. 206, ritiene che «la oferta, y publicidad prevalecerán siempre, salvo si expresamente se indican los cambios correspondientes en el documento en donde figura el contrato (...)»; M.J. MARÍN LÓPEZ, *Las garantías en la venta de bienes de consumo en la Unión Europea. La Directiva 1999/44/CE, y su incorporación en los Estados miembros*, Madrid, 2004, p. 119, specifica che si debba trattare di «un pacto expreso, precisamente para que el comprador asuma la importancia el mismo y permita a su vez destruir la confianza generada previamente por la publicidad».

In tale caso, pertanto, il viaggiatore potrà pretendere l'applicazione delle condizioni oggetto di informativa precontrattuale che siano per lui più favorevoli, avendo fatto affidamento sulla disponibilità di determinate informazioni la cui modifica non gli sia stata palesata in maniera chiara, comprensibile e leggibile prima di procedere alla conclusione del contratto³⁵⁷.

La tutela dell'aspettativa del viaggiatore viene ad essere altresì rafforzata mediante l'introduzione di una disciplina più dettagliata, rispetto alle indicazioni generiche della Direttiva 90/314/Cee, che ha comportato un ampliamento del contenuto minimo del contratto e delle informazioni da inserire al suo interno.

L'art. 7 introduce, infatti, degli obblighi di informazione addizionali rispetto a quelli previsti per la fase precontrattuale, finalizzati a garantire la corretta esecuzione del contratto e l'esercizio dei diritti che si riconoscono al viaggiatore.

Si prevede, ad esempio, l'obbligo di informare il viaggiatore che la responsabilità per la corretta esecuzione del contratto ricada esclusivamente sull'organizzatore, che è anche l'unico soggetto obbligato a prestargli assistenza qualora dovesse incorrere in una situazione di difficoltà. Si specifica che il viaggiatore dovrà comunicare direttamente o

³⁵⁷ A sostegno di tale tesi, si invoca l'art. 23.3 della Direttiva 2015/2302 Ue, ai sensi del quale «eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla presente direttiva o il cui scopo sia eludere l'applicazione della presente direttiva non vincolano il viaggiatore». Si deve escludere, pertanto, che il viaggiatore possa essere vincolato da clausole contrattuali che presuppongano una rinuncia o una limitazione di quanto stabilito nell'informazione precontrattuale, cui la direttiva riconosce carattere vincolante, sulla base della quale si è determinato a concludere il contratto. Cfr. C. CAMACHO PEREIRA, *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 614.

tramite il venditore senza ritardo, tenuto conto delle circostanze del caso³⁵⁸, qualunque difetto di conformità rilevante nell'esecuzione³⁵⁹.

Relativamente alle informazioni ed ai documenti da consegnare prima della partenza, invece, l'art. 7.5 si limita a ribadire, al pari dell'art. 4.1, lett. *b*, della Direttiva 90/314/Cee, che gli stessi debbano essere forniti «in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto», senza determinare, ancora una volta, un termine specifico per adempiere a tale obbligo.

Le considerazioni svolte permettono di evidenziare come la direttiva 2015/2302 Ue abbia realizzato un grande passo avanti in relazione alla tutela del viaggiatore e delle legittime aspettative che le dichiarazioni e le informazioni rese in fase precontrattuale dal professionista generano nel destinatario.

Ciò nonostante, è opportuno precisare che il carattere vincolante dell'informazione precontrattuale potrebbe essere limitato a causa della previsione di cui all'art. 11 della normativa.

Tale disposizione, infatti, impone agli Stati di vietare modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali diverse dal prezzo, prima dell'inizio del pacchetto, salvo che: 1) l'organizzatore si sia riservato tale diritto nel contratto, 2) le modifiche siano comunicate in modo chiaro,

³⁵⁸ Al fine di facilitare l'adempimento di tale onere a carico del viaggiatore, l'art. 7.2 lett. *d* prevede l'obbligo di introdurre nel contratto informazioni relative a nome, numero di telefono, recapiti «del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al viaggiatore di contattare rapidamente l'organizzatore e di comunicare efficacemente con lui (...)».

³⁵⁹ Si segnala che, a differenza di quanto previsto nella Proposta di Direttiva COM (2013) 512 del Parlamento europeo e del Consiglio, l'inadempimento di tale obbligo di comunicazione non comporta la perdita del diritto del viaggiatore alla riparazione (*ex art. 13*), ma influisce sulla determinazione della riduzione del prezzo del pacchetto o sulla determinazione del risarcimento qualora il corretto adempimento avrebbe potuto evitare o ridurre il danno subito (*cf. Considerando n. 34*).

comprensibile ed evidente su supporto durevole, 3) le modifiche siano di scarsa importanza.

Quanto al terzo presupposto, è proprio l'impiego di un'espressione indeterminata, in merito alla natura delle modifiche consentite, che si potrebbe prestare a diverse interpretazioni al punto tale da legittimare modifiche unilaterali di taluni aspetti del contratto, oggetto di informazione precontrattuale e vanificare, così, la previsione del carattere vincolante della stessa.

3.5. La responsabilità dell'organizzatore per l'esecuzione del pacchetto turistico e la possibile prospettazione di un regime di responsabilità solidale con il venditore.

Uno degli aspetti più rilevanti, ed allo stesso tempo più controverso, in materia di contratto di vendita di pacchetti turistici riguarda la responsabilità per la corretta esecuzione del contratto.

La Direttiva 90/314/Cee nel definire il soggetto responsabile per l'eventuale inadempimento o inesatto adempimento ha sempre utilizzato l'espressione «organizzatore e/o venditore», lasciando ampia discrezionalità agli Stati membri³⁶⁰ nella scelta della soluzione da adottare a livello nazionale³⁶¹.

³⁶⁰ La *Relazione sul recepimento della Direttiva 90/314/Cee, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»*, nella legislazione nazionale degli Stati membri CE, SEC (1999) 1800 *final*, precisava, con riferimento all'art. 5.1 che «con questa disposizione, la direttiva ha lasciato agli Stati membri la libertà di determinare le rispettive responsabilità dell'organizzatore e del venditore. Ovviamente, la Direttiva mira a che il legislatore nazionale determini chi sia la persona responsabile nei confronti del consumatore».

³⁶¹ Art. 5.1, Direttiva 90/314/Cee: «Gli Stati membri prendono le misure necessarie per garantire che l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto siano responsabili nei

Tale libertà ha favorito una situazione di incertezza interpretativa in merito alla definizione della posizione dell'organizzatore e del venditore quanto ai profili di responsabilità³⁶², cui ha fatto seguito l'adozione di differenti regolamentazioni nei vari Paesi Ue, le quali hanno minato l'obiettivo di uniformazione del regime giuridico dei viaggi combinati, proprio su un aspetto così importante quale quello della responsabilità per inadempimento, con conseguente pregiudizio per una efficace tutela del viaggiatore, specie nell'ipotesi di acquisto presso un venditore nel proprio Paese, di un servizio tutto compreso organizzato da un operatore straniero³⁶³.

confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da lui stesso sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatto salvo il diritto dell'organizzatore e/o del venditore di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi».

³⁶² In proposito, v. M. DEMARCHI, *La Direttiva sui viaggi «tutto compreso»*, in *Resp. civ. prev.*, 1992, p. 527 ss.; G. SILINGARDI, *Gli obblighi dell'agente di viaggio nella legislazione comunitaria*, in *Riv. giur. circ. trasp.*, 1991, p. 580 ss.

³⁶³ In una tale ipotesi, infatti, in caso di inadempimento contrattuale, il consumatore sarebbe costretto a sporgere reclamo contro l'organizzatore al di fuori dal proprio Stato, con tutti gli svantaggi e le incertezze derivanti dal carattere transfrontaliero della controversia. Una problematica del genere si è verificata per un gruppo di consumatori lussemburghesi. Costoro, all'inizio del 1998, avevano acquistato tramite la *Idéal Tours Luxembourg*, un rivenditore del Granducato, un viaggio *à forfait* organizzato dalla *Best Tour, tour operator* belga. Pochi giorni prima della partenza l'organizzatore aveva contattato i consumatori chiedendo il prezzo dell'intero pacchetto e lamentando di non aver mai ricevuto le somme che i turisti avevano versato alla *Idéal Tours Luxembourg* che, di lì a poco, aveva dichiarato fallimento. I consumatori citavano in giudizio l'organizzatore belga chiedendo la restituzione delle somme versate all'agenzia ed il risarcimento danni. La *Best Tour* negò nel corso dell'intero processo l'esistenza di un rapporto contrattuale con gli attori, riuscendo in appello a far valere la prescrizione dell'azione che, per la legge belga, deve essere promossa entro un anno dal rientro. La decisione veniva confermata dalla Corte di Cassazione: v. *Court de Cassation*, 17

In virtù di tale libertà concessa dal provvedimento comunitario, infatti, i legislatori interni si sono trovati dinnanzi alla possibilità di scegliere tra differenti opzioni³⁶⁴: attribuire la responsabilità esclusivamente all'organizzatore, a prescindere da chi sia tenuto in concreto ad eseguire il servizio turistico³⁶⁵; far gravare la responsabilità su entrambi i professionisti, lasciando al consumatore la possibilità di agire direttamente nei confronti del soggetto con cui ha stipulato il contratto (intermediario o organizzatore), a prescindere dal tipo di inadempimento³⁶⁶; prevedere una responsabilità diversa e separata, definendo specifici criteri di imputazione che consentano di attribuire l'obbligo di risarcimento in merito ai danni derivanti dall'inadempimento a seconda delle obbligazioni ricadenti nelle rispettive sfere d'azione.

Il legislatore italiano ha optato per la configurazione di un diverso carico di responsabilità per i due operatori professionali, in ragione della distinta posizione ricoperta da ciascuno nel processo di offerta e vendita dei servizi turistici.

L'art. 43 cod. tur., infatti, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto, obbliga

dicembre 2009, n. 61, in www.justice.public.lu/fr/jurisprudence/cour-cassation/civil/2009/12.

³⁶⁴ Sul punto, A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1221 ss.

³⁶⁵ Tale soluzione, ad esempio, è stata adottata dal legislatore tedesco: v. § 651 f del BGB.

³⁶⁶ La scelta di introdurre un regime di responsabilità solidale tra gli operatori è stata fatta propria dalla Danimarca (l'art. 28 della l. n. 472 del 30 giugno 1993 sui pacchetti turistici, prevede che il venditore sia direttamente responsabile nei confronti del consumatore per ogni richiesta risarcitoria avanzata, sulla base della stessa normativa, nei confronti dell'organizzatore, salvo un diritto di surrogazione nei diritti e nelle azioni che il consumatore può esercitare nei confronti dell'organizzatore), dalla Svizzera (art. 14, *Loi fédérale 944.3 sur les voyages à forfait* del 18 giugno 1993) e dal Portogallo (art. 39 del D. *Lei* del 13 agosto 1997, n. 209).

l'organizzatore e l'intermediario a risarcire il danno «secondo le rispettive responsabilità».

Tale norma, pur modificando e introducendo alcune novità rispetto alla previsione di cui all'abrogato art. 93 cod. cons.³⁶⁷, non ha sciolto i dubbi interpretativi suscitati dalla formulazione precedente, lasciando permanere un'ambiguità circa la natura solidale o alternativa della responsabilità per inadempimento dell'organizzatore e del venditore³⁶⁸.

A parere di chi scrive, tuttavia, nell'espressione utilizzata dall'art. 43 cod. tur. non può che ravvisarsi una conferma dell'esclusione della sussistenza di un rapporto di solidarietà passiva tra i due operatori, nonché

³⁶⁷ Cfr. G. TASSONI, sub art. 43, D.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, *Codice del turismo*, cit., p. 1101, la quale evidenzia le due novità che l'art. 43 cod. tur. ha introdotto rispetto all'art. 93 cod. cons. Nel primo comma della nuova disposizione non vi è più alcun riferimento alla prova liberatoria avente ad oggetto l'impossibilità non imputabile, in quanto la relativa disciplina è ora affidata all'art. 46 cod. tur. Compare, invece, sempre nel primo comma, la previsione di un'ipotesi di inesatto adempimento in caso di difformità degli *standard* qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

³⁶⁸ La dottrina prevalente esclude che l'art. 43 cod. tur. introduca un regime di responsabilità solidale. Cfr. *ex multis*, F. MORANDI, *I contratti di viaggio alla prova del Codice del turismo*, in *Dir. tur.*, 2012, p. 84; R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., p. 284 ss.; G. TASSONI, sub art. 43, D. Lg. 23 maggio 2011 n. 79, cit., p. 1101 ss.; L. TULLIO, *Interpretazioni discutibili e inquietanti della normativa sul contratto di viaggio*, in *Dir. tur.*, 2005, p. 290; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., p. 1227 ss. In senso contrario, invece, si esprime dottrina minoritaria: v. C.S. CARRASSI, *Tutela del turista sui viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano?*, in *Corr. giur.*, 1995, p. 906; E. GRAZIUSO, *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., p. 143, per il quale il legislatore ha voluto «mantenere anche nell'art. 43 cod. tur., (...), un unico criterio di imputazione della responsabilità accomunando, a tal fine, l'organizzatore e l'intermediario, come dimostra la congiunzione "e"».

della diversità dei relativi regimi di responsabilità³⁶⁹, seppur di fatto tale soluzione non favorisca la protezione del turista³⁷⁰.

Ne consegue che l'intermediario non possa rispondere delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio: costui, infatti, si interpone tra il viaggiatore ed il *tour operator* svolgendo un'attività riconducibile alla figura del mandato con rappresentanza, con conseguente previsione a suo carico di un'obbligazione di mezzi verso i propri clienti.

Il suo principale obbligo contrattuale consisterà nell'acquistare per conto del turista il singolo pacchetto o servizio turistico e scegliere, con la dovuta diligenza professionale³⁷¹, l'organizzatore del viaggio o il fornitore

³⁶⁹ Tale posizione trova conferma anche nella maggioranza delle pronunce giurisprudenziali in materia. Si veda, App. Firenze, 26 settembre 2001, cit., per la quale «l'organizzatore di viaggi e l'agente o l'intermediario non possono considerarsi condebitori solidali, in quanto ciascuno di essi risponde verso il viaggiatore delle diverse obbligazioni rispettivamente assunte»; Cass. civ., 23 aprile 1997, n. 3504, in *Foro it.*, I, c. 2108; Trib. Milano, 27 gennaio 2004, in *Dir. Tur.*, 2004, p. 42 ss., con nota di A. TURCO, *(Ir)responsabilità del tour operator per i danni occorsi durante l'escursione facoltativa acquistata in loco dal viaggiatore*; Trib. Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in *Foro it.*, 2004, I, c. 2555; G.d.P. Roma, 25 novembre 2005, in *Dir. mar.*, 2006, p. 1320. In senso contrario, invece, Cass., 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. tur.*, 2005, p. 337, con nota di G. BAILETTI, *La responsabilità solidale del venditore e dell'organizzatore di viaggi?*; in *Dir. trasp.*, 2007, p. 129, con nota di A. TAMBURRO, *Responsabilità solidale o alternativa dell'organizzatore e del venditore di pacchetti turistici?*; G.d.P. Parma, 19 marzo 2004, in *Dir. tur.*, 2005, p. 273, con nota di F. SCORTECCI, *Ancóra sulla responsabilità del venditore e dell'organizzatore della vacanza*; Trib. Torino, 8 novembre 1996, in *Resp. civ. prev.*, 1997, p. 819.

³⁷⁰ In proposito, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 284-285; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., pp. 1227-1228.

³⁷¹ Sul punto, R. SANTAGATA, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, cit., p. 1127, ritiene che l'obbligo di diligenza debba essere valutato con particolare rigore in quanto «il servizio di consulenza offerto dall'agenzia di viaggio, anche mediante indicazioni e raccomandazioni

del singolo servizio con cui concludere il contratto in nome e per conto del turista³⁷².

A titolo esemplificativo, l'agenzia di viaggio sarà quindi responsabile per il negligente espletamento degli adempimenti doganali, ovvero delle pratiche relative all'espatrio o ingresso dei viaggiatori in determinati Paesi³⁷³, per l'erronea prenotazione del servizio turistico richiesto³⁷⁴, per non aver prestato il servizio di assistenza a terra al cliente in relazione ai servizi aeroportuali che la stessa si è impegnata a fornire³⁷⁵.

Diversa, invece, è la posizione dell'organizzatore: a suo carico, infatti, si profila una responsabilità per inadempimento di obbligazioni di

personalizzate ad un cliente in base alle sue specifiche esigenze e motivazioni di viaggio, può, per certi versi e con i dovuti adattamenti, accostare l'intermediario turistico al consulente finanziario, nel senso di specificare il suo dovere di "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti" (...).

³⁷² L'intermediario, tuttavia, risponderà delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio qualora, nell'espletamento del mandato, gli si possa imputare una *culpa in eligendo*, ovvero qualora si sia avvalso di fornitori inaffidabili le cui prestazioni promesse o pubblicizzate non siano rispondenti alla realtà. V. Cass., 19 gennaio 2010, n. 696, in *Foro it.*, 2010, I, c. 841; in *Contratti*, 2010, p. 371; Trib. Prato, 2 settembre 2008, cit.; Trib. Lucca, 28 gennaio 2006, in *Dir. tur.*, 2007, p. 47; Trib. Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, cit.

³⁷³ La responsabilità sugli obblighi relativi a tali informazioni viene tradizionalmente riconosciuta in caso di intermediazione nell'acquisto di un viaggio organizzato: v. Cass., 26 febbraio 1987, n. 1929, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1987, I, p. 672 ss.; App. Firenze, 26 settembre 2001, cit.; G.d.P. Trieste, 10 dicembre 2002 e G.d.P. Trento, 11 dicembre 2002, cit.

³⁷⁴ Cfr. G.d.P. Venezia, 1° giugno 2000, in *Danno e resp.*, 2000, p. 1219 ss., che ha ritenuto responsabile l'agenzia per mancata fruizione del pacchetto, venduto a causa della commissione di un errore nella prenotazione del biglietto aereo che ha impedito al turista di raggiungere in tempo utile il punto di ritrovo dei partecipanti al viaggio e di prendere la coincidenza per la destinazione di vacanza.

³⁷⁵ V. Trib. Roma, 2 ottobre 2003, in *Dir. trasp.*, 2005, p. 285 ss.

risultato³⁷⁶. A lui sarà imputabile, pertanto, qualunque pregiudizio subito dal turista a causa dell'inadempimento degli obblighi di organizzazione o dell'inesatta esecuzione dei servizi che costituiscono il pacchetto.

La casistica in merito è piuttosto ampia: risponderà, ad esempio, per l'inadempimento dell'obbligo di coordinare i diversi servizi che compongono il pacchetto, tanto nell'ipotesi di mancata esecuzione del servizio principale³⁷⁷ quanto per il mancato o inesatto adempimento di servizi supplementari che si sono aggiunti nel corso dell'esecuzione del viaggio³⁷⁸; per l'erogazione di prestazioni alberghiere non conformi a quelle dedotte in contratto; per mancata sostituzione di una guida turistica assente per malattia; per cancellazione di un'escursione prevista nel pacchetto³⁷⁹ e così via.

L'art. 43, comma 2, cod. tur., tuttavia, unifica il regime di responsabilità indiretta dell'organizzatore e dell'intermediario per i danni cagionati da terzi soggetti di cui gli operatori professionali si siano avvalsi in concreto per la realizzazione del pacchetto, al fine di garantire una più efficace protezione del turista, esposto sicuramente a non poche difficoltà, specie per i viaggi in luoghi lontani, qualora dovesse agire in via giudiziale nei confronti del singolo prestatore del servizio³⁸⁰.

³⁷⁶ Cfr., *ex multis*, Cass., 9 novembre 2004, n. 21343, in *Dir. marit.*, 2006, p. 1187, con nota di C. MARZIALI, *La responsabilità dell'organizzatore di viaggi in materia di overbooking alberghiero*, secondo la quale «dal contratto di organizzazione di viaggio (...) scaturisce in capo all'operatore turistico una obbligazione non di mezzi, ma di risultato (...)»; Cass., 10 settembre 2010, n. 19283, in *Danno resp.*, 2011, p. 268 ss.

³⁷⁷ Così Cass., 10 settembre 2010, n. 19283, cit.

³⁷⁸ V. Trib. Milano, 27 gennaio 2004, cit.

³⁷⁹ Cfr. Cass., 10 gennaio 2011, n. 297, cit.; App. Roma, 22 dicembre 2005, n. 5524, in *Dir. tur.*, 2007, p. 38, con nota di P. CARMAGNANI, *Il danno da vacanza rovinata tra «contrattualità dello svago» e «patrimonialità del pregiudizio»*; Trib. Torino, 20 luglio 2006, cit.

³⁸⁰ In proposito, R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 286-287, evidenzia come il Codice del turismo abbia configurato, in capo all'organizzatore, una responsabilità

Tale disposizione prevede che, anche qualora la responsabilità sia integralmente attribuibile al terzo del cui servizio si siano avvalsi³⁸¹, organizzatore e intermediario siano tenuti «comunque» a risarcire il danno sofferto dal turista senza alcuna possibilità di deroga pattizia³⁸², a differenza di quanto previsto dalla disciplina generale in materia di responsabilità per fatto degli ausiliari (art.1228 c.c.).

Il maggior rigore della responsabilità, rispetto a quella ordinaria del debitore per inadempimento *ex art. 1218 c.c.*, è anche attestato dall'eliminazione nel testo dell'art. 43 cod. tur. del riferimento di cui all'abrogato art. 93 cod. cons., trasposto nell'attuale art. 46 cod. tur., alla prova liberatoria dell'organizzatore e dell'intermediario in caso di impossibilità della prestazione derivante da causa a loro imputabile³⁸³.

oggettiva per rischio di impresa «giustificata dalle dimensioni economiche ormai assunte dai *tour operators* e dalla crescente spersonalizzazione dei rapporti tra quest'ultimi ed i turisti».

³⁸¹ Vi sono, tuttavia, alcune pronunce giurisprudenziali che, dinnanzi al danno cagionato dalla condotta di un collaboratore, hanno sollevato l'organizzatore o l'intermediario da ogni responsabilità o in considerazione della scelta impeccabile, da parte degli agenti di viaggio, del terzo fornitore di servizi, ovvero in virtù del fatto che il *tour operator* si fosse prodigato, dinnanzi alla mancata realizzazione di una determinata prestazione, per ridurre il disagio arrecato al turista soddisfacendo gli *standard* di condotta richiesti. Cfr., nell'ordine, Trib. Lucca, 28 gennaio 2007, in *Resp. civ. prev.*, 2007, p. 611; Cass., 27 ottobre 2004, n. 20787, cit.

³⁸² In ogni caso, l'organizzatore e l'intermediario che abbiano risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti ed azioni che quest'ultimo vantava nei confronti dei terzi responsabili. Sul punto, A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., pp. 1234-1235.

³⁸³ In merito alla disputa interpretativa derivante dalle difficoltà di coordinamento tra il 1° comma dell'art. 93 cod. cons. ed il 1° comma dell'art. 96 cod. tur. (il cui precetto è inserito nell'attuale art. 46 cod. tur.), si veda: R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, cit., pp. 288-289; G. TASSONI, sub. *art. 43, D.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, cit., p. 1103; A. VENCHIARUTTI, *I contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo*, cit., 1236.

Tale espunzione implica che, ai fini dell'individuazione della responsabilità in capo agli operatori turistici, saranno centrali le regole ora contenute nell'art. 46 cod. tur.: organizzatore ed intermediario, pertanto, potranno escludere le rispettive responsabilità solo dimostrando la sussistenza di una delle cause di esonero espressamente indicate in tale disposizione, le quali di fatto sono molto più circoscritte rispetto a quelle previste dalla disciplina di diritto comune³⁸⁴.

Le considerazioni svolte consentono di concludere che le previsioni di cui al Codice del turismo in materia di responsabilità, abbiano di fatto predisposto un modello di regolamentazione che tende a contemperare i contrapposti interessi in gioco. Da un lato, infatti, si cerca di offrire una più efficace protezione al turista limitando, rispetto alla disciplina di diritto comune, le ipotesi di esonero della responsabilità degli operatori professionali a casi tassativamente indicati e garantendo in ogni caso il risarcimento degli eventuali danni causati da un terzo, di cui l'organizzatore e l'intermediario si siano avvalsi per la prestazione del servizio. Dall'altro, il legislatore ha tentato di realizzare una puntuale definizione del rischio d'impresa in concreto assunto dagli operatori professionali con la conclusione del contratto di viaggio tutto compreso, introducendo un regime di responsabilità parziaria che tenga conto della diversità delle obbligazioni che gli stessi assumono, sulla base della loro diversa funzione economica nella stipulazione del contratto.

Un tale regime di responsabilità, tuttavia, sicuramente non favorisce la protezione del turista, spesso costretto ad agire in giudizio tanto nei

³⁸⁴ L'esonero di responsabilità sarà, pertanto, circoscritto ai casi di mancata o inesatta esecuzione del contratto imputabile al turista (si pensi, ad esempio, all'ipotesi in cui lo stesso arrivi in ritardo rispetto all'orario indicato per la partenza) o dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile (quale, ad esempio, un atto terroristico), ovvero da un caso fortuito o da forza maggiore, a carattere imprevedibile o inevitabile (in caso di calamità naturali quali un uragano o un terremoto).

confronti dell'organizzatore quanto dell'intermediario, a causa delle difficoltà che si verificano in determinate circostanze concrete di imputare con certezza la responsabilità dell'inadempimento in capo all'uno o all'altro soggetto.

In un tale contesto normativo si inserisce la nuova regolamentazione prevista in materia dall'art. 13 della Direttiva 2015/2302 UE.

Tale provvedimento, considerato che la caratteristica principale di un pacchetto turistico sia rappresentata dalla presenza di un professionista che risponda, in quanto organizzatore, della corretta esecuzione del contratto; che la valutazione in merito alla qualificazione dell'operatore come organizzatore dipenda non dal modo in cui venga descritta la sua attività commerciale, bensì dall'effettivo coinvolgimento nella creazione del pacchetto³⁸⁵, al fine di eliminare le ambiguità circa la responsabilità del professionista per la corretta esecuzione dei servizi turistici generate dalla eccessiva flessibilità concessa ai legislatori interni dalla Direttiva 90/314/Cee, dispone espressamente che gli Stati membri debbano provvedere affinché l'organizzatore sia responsabile per l'esecuzione dei servizi che compongono il pacchetto turistico, a prescindere dal fatto che siano prestati da lui stesso o da altri fornitori³⁸⁶.

³⁸⁵ V. Considerando n. 22, il quale precisa che l'agenzia di viaggi tradizionale o *online* può agire in qualità di venditore o intermediario e quindi liberarsi della responsabilità di organizzatore, solo qualora un altro professionista agisca in tale veste. Si specifica, inoltre, che al fine di determinare se un operatore abbia agito in qualità di organizzatore o venditore, è irrilevante il fatto che lo stesso operi sul lato dell'offerta o si presenti come agente che eserciti per conto del viaggiatore; ciò che conta è l'effettivo coinvolgimento nella composizione del pacchetto. Alla medesima *ratio* risponde il Considerando n. 46 che, con riferimento all'offerta ed alla vendita di servizi turistici collegati, prevede espressamente che gli organizzatori o i professionisti che li agevolano, non possano sottrarsi ai loro obblighi imposti dalla Direttiva, pretendendo di agire in qualità di meri fornitori di servizi o intermediari.

³⁸⁶ Un'ipotesi specifica di responsabilità è disciplinata dall'art. 21 della Direttiva. Tale disposizione, a differenza di quanto previsto dalla Proposta che si riferiva espressamente

Il viaggiatore, pertanto, potrà sempre agire nei confronti dell'organizzatore direttamente o attraverso il venditore con il quale ha concluso il contratto il viaggio. In tale seconda ipotesi, inoltre, per rendere più efficace la tutela del viaggiatore, l'art. 15.1 prevede espressamente l'obbligo del venditore che abbia ricevuto eventuali messaggi, comunicazioni, reclami relativi all'esecuzione del pacchetto di trasmetterli senza ritardo indebito all'organizzatore³⁸⁷.

Allo stesso tempo, tuttavia, l'art. 13.2 fa salva la possibilità per gli Stati membri di mantenere o introdurre nel diritto interno disposizioni che consentano di estendere la responsabilità per l'esecuzione del pacchetto anche al venditore, precisando che in tale ipotesi lo stesso sarà soggetto all'applicazione di tutte le norme relative al contenuto, alle modifiche ed all'esecuzione del contratto, nonché alla protezione del viaggiatore in caso di insolvenza, cui soggiace l'organizzatore.

Una tale deroga all'obiettivo di armonizzazione completa perseguito dalla Direttiva, si giustifica alla luce della necessità di evitare di ridurre l'attuale protezione già garantita ai viaggiatori in alcuni Stati membri³⁸⁸ mediante la previsione di un regime di responsabilità solidale³⁸⁹.

al venditore, attribuisce genericamente al «professionista» la responsabilità per gli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione dei servizi turistici collegati, e all'organizzatore la responsabilità per gli errori commessi durante il processo di prenotazione, salvo che siano imputabili al viaggiatore o dipesi da circostanze inevitabili e straordinarie.

³⁸⁷ L'art. 20, inoltre, responsabilizza ulteriormente il venditore statuendo che nelle ipotesi in cui l'organizzatore sia stabilito al di fuori dello spazio economico europeo, il venditore che opera in uno Stato membro sarà soggetto agli obblighi che la direttiva pone a carico degli organizzatori, salvo l'ipotesi in cui fornisca la prova che quest'ultimo si conformi alle statuizioni della direttiva.

³⁸⁸ Sul punto, C. BERENQUER ALBALADEJO, *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, cit., p. 47, la quale, riferendosi alla nuova previsione introdotta dall'art. 13 in materia di responsabilità

dell'esecuzione, precisa che «*sin embargo, a pesar de la importancia de tal modificación, la misma tendrá escasa trascendencia práctica en muchos Estados en los que, como España, se hubiese optado por responsabilizar tanto a organizadores como a minoristas*».

³⁸⁹ In tal senso si è orientato il legislatore spagnolo con l'art. 162 del Real decreto n. 1 del 2007, che ha innovato la disciplina precedentemente adottata in sede di attuazione della Direttiva 90/314/Cee. In fase di recepimento del provvedimento comunitario, infatti, l'art. 11 della legge 6 luglio 1995, n. 21 aveva introdotto una regolamentazione piuttosto confusa in materia, alimentando polemiche e controversie, tanto in dottrina quanto in giurisprudenza, in merito al tipo di responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario in caso di inadempimento o inesatto adempimento del contratto. Tale disposizione, infatti, statuiva, *in primis*, una responsabilità degli operatori professionali nei limiti dei rispettivi settori di competenza, aggiungendo che «*la responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o detallistas, cualquiera sea su clase y las relaciones que existan entre ellos*». Si introduceva, pertanto, una responsabilità solidale solo in relazione ai rapporti interni tra più organizzatori o più intermediari. (In tal senso, *ex multis*, M. DEL CARMEN PASTOR SEMPERE, *El viaje combinado en el RDLG 1/2007 (Texto refundido ley general de consumidores) y leyes complementarias*, cit., p. 117). Tale disposizione aveva spinto la dottrina maggioritaria a qualificare la responsabilità dei professionisti come parziaria, mentre la giurisprudenza optava per un'interpretazione in chiave correttiva della disposizione, al fine di consentire il riconoscimento di una responsabilità solidale *ex lege* (Per un'attenta analisi delle contrastanti opinioni dottrinali e giurisprudenziali in materia, v. S. COLL CARREÑO, *Régimen de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado*, in *Revista Andaluza de Derecho de Turismo*, n. 3, 2010, pp. 107-110; C. CAMACHO PEREIRA, *El alcance vinculante del programa-oferta en los viajes combinados, y la responsabilidad del organizador o metallista ante su incumplimiento*, cit., p. 485 ss.). Con l'approvazione del Real Decreto n. 1 del 2007, cui ha fatto seguito l'abrogazione della legge n. 21 del 1995, la disciplina in materia di responsabilità è confluita nell'attuale art. 162 del RDL. Tale disposizione ha introdotto un cambio radicale della disciplina: mentre, infatti, il 1° comma riproduce, sostanzialmente, la previsione della norma precedente, il 2° comma prevede, in maniera espressa, una responsabilità solidale nei confronti del consumatore dei professionisti che partecipino congiuntamente alla conclusione del contratto. Sul punto, v. C. CAMACHO PEREIRA, *El alcance vinculante del programa-oferta en los viajes combinados, y la responsabilidad del organizador o metallista ante su incumplimiento*, cit., p. 491 ss.; S. COLL CARREÑO, *Régimen de la*

L'art. 13 introduce, inoltre, una disciplina specifica e dettagliata in merito agli eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio che sia parte di un pacchetto turistico, ponendo a carico del viaggiatore il dovere di comunicarne l'esistenza, senza ritardo, all'organizzatore e, a carico di quest'ultimo, un'obbligo di porvi rimedio entro un periodo ragionevole.

Quanto, poi, ai rimedi posti a disposizione del viaggiatore in caso di esecuzione non conforme del pacchetto turistico, una novità rilevante si riscontra nella previsione di cui all'art. 13.7 ai sensi del quale, nel caso in cui non sia possibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel pacchetto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie³⁹⁰, l'organizzatore è tenuto a sostenere i costi di alloggio per un periodo non superiore a tre notti.

In tali ipotesi e, comunque ogni qual volta il viaggiatore versi in condizioni di difficoltà, l'art. 16 (a differenza di quanto previsto dalla Direttiva 90/314/Cee) pone a carico dell'organizzatore l'obbligo di prestare adeguata assistenza al viaggiatore fornendo tutte le informazioni necessarie in merito ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare.

La disposizione specifica, inoltre, che l'organizzatore potrà pretendere dal viaggiatore il pagamento dei costi sostenuti per prestare assistenza solo qualora il problema sia stato da lui causato volontariamente o per colpa. Ciò induce a ritenere che in caso contrario, ovvero qualora l'intervento dell'organizzatore sia imputabile al fatto di un terzo o a circostanze

responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado, cit., p. 110 ss.; P. MARTÍNEZ ESPÍN, *Responsabilidad en el contrato de viaje combinado. La solución definitiva.comentario a la STS de 20 de enero de 2010*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, p. 128 ss.

³⁹⁰ Tali circostanze sono definite all'art. 3.12 della direttiva, quali situazioni fuori dal controllo della parte che le invoca, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare neanche adottando tutte le ragionevoli misure.

imprevedibili ed inevitabili, i costi per l'attività di assistenza prestata resteranno solo a suo carico.

Dall'analisi delle novità introdotte in tema di responsabilità dell'esecuzione del contratto, emerge chiaramente la tendenza del legislatore comunitario a muoversi verso un potenziamento della posizione giuridica del viaggiatore da un lato, attraverso una più specifica definizione delle competenze e degli obblighi posti a carico dell'organizzatore, in virtù del ruolo preponderante che lo stesso riveste nella realizzazione della combinazione del viaggio; dall'altro, mediante una maggiore responsabilizzazione del venditore che, specie nei casi di acquisti transfrontalieri, rappresenta la principale figura professionale con cui il viaggiatore si trova ad interagire direttamente.

Partendo da tale ultima considerazione e guardando con favore all'espressa facoltà riconosciuta dalla direttiva agli Stati membri di introdurre un regime di responsabilità solidale tra organizzatore e venditore, si auspica una svolta in tal senso da parte del legislatore italiano in sede di recepimento del provvedimento comunitario.

Diverse sono le ragioni che spingono a sostenere tale scelta.

L'introduzione di un tale regime di responsabilità consente sicuramente di rafforzare la protezione del viaggiatore, consentendogli di ottenere, senza eccessivi ostacoli, il risarcimento per i pregiudizi subiti a causa dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento del contratto.

La soluzione contraria, invece, presuppone una capacità di discernimento da parte dell'acquirente del pacchetto o del servizio turistico delle competenze degli operatori professionali ed una sua idoneità all'individuazione del professionista cui sia imputabile l'inadempimento. Ciò comporta che, in caso di dubbi, il viaggiatore sia costretto ad agire contro entrambi con tutte le implicazioni e difficoltà che una tale azione giudiziale può implicare.

Qualora, invece, si preveda una responsabilità solidale dell'organizzatore e del venditore, il viaggiatore potrà agire indistintamente nei confronti dell'uno o dell'altro a prescindere dal motivo del reclamo, senza essere gravato dall'onere di individuare la ripartizione delle competenze dei professionisti in relazione allo specifico contratto concluso.

Un ulteriore argomento a sostegno del regime di solidarietà è legato all'esigenza di tutelare il legittimo affidamento del viaggiatore verso il soggetto con cui contratta direttamente. Nella prassi, infatti, l'operatore professionale con cui il viaggiatore si raffronta in prima persona è solitamente il venditore, non l'organizzatore, con la conseguenza che risulta essere coerente che sia quest'ultimo a rispondere dinnanzi al viaggiatore, salvo sempre il riconoscimento di un diritto di rivalsa nei confronti del soggetto effettivamente responsabile dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento.

La previsione di un regime di responsabilità solidale risulta quindi essere più coerente anche rispetto alla complessa struttura del contratto di vendita di pacchetto turistico che vede coinvolti diversi soggetti: la circostanza che non sia stato il venditore, bensì l'organizzatore ad occuparsi della combinazione del pacchetto, infatti, non può esonerarlo dalla responsabilità per il corretto adempimento del contratto, considerato il ruolo che lo stesso assume in merito alla sua conclusione, nonché allo svolgimento di un'attività di raccordo tra organizzatore e viaggiatore ai fini della vendita della combinazione di servizi che realizza il pacchetto turistico.

CONCIDERACIONES FINALES

La investigación jurídica realizada en las entrañas de una específica circunstancia contractual cuyos límites han sido definidos a lo largo del tiempo, a la par con la evolución económica y social del fenómeno turístico, permite extraer algunas conclusiones acerca del contrato de viaje organizado y de las modalidades a través de las cuales el legislador, tanto nacional como comunitario, ha respondido a la creciente exigencia de intensificar la protección del viajero como parte débil de la relación contractual.

El análisis comparativo de los varias intervenciones legislativas que se han sucedidos en los años con el fin de elaborar una completa disciplina de los contratos turísticos, ha permitido definir una especie de evolución normativa que ha buscado afrontar la aparición de nuevas necesidades de los viajeros relacionadas con la difusión de modalidades de organización del viaje, cada vez más innovadoras, con el objetivo de aumentar el margen de protección a ellos ofertado, proporcionalmente con el reconocimiento de la ampliación del ámbito turístico en su múltiples formas.

La transformación del turismo de un fenómeno elitista a un fenómeno de masa ha producido, de hecho, la transición desde una fase inicial caracterizada por la ausencia de una regulación específica de la contratación del sector, hasta la predisposición de un complejo y articulado marco normativo con el objetivo de garantizar al turista-viajero, ante un proceso de normalización de los bienes y de los servicios turísticos, una protección extra y específica con respecto a la ya ofertada por parte de la disciplina general del contrato contenida en el Código Civil.

La necesidad de intensificar la protección a los compradores, sujeto débil de la relación contractual, ha hecho que sea determinante la definición de la naturaleza jurídica de la relación que se establece entre el viajero y los operadores profesionales, con el fin de establecer el marco de las responsabilidades en caso de incumplimiento o incorrecto cumplimiento de las prestaciones contractuales, y permitir una eficaz solución de las situaciones conflictivas que a menudo se producen a causa de la circunstancia que los compradores, pudiendo valorar solamente a posteriori las características y la calidad de los productos de los que son beneficiarios, están expuestos a conductas indebidas y a publicidad engañosa por parte de los operadores del sector.

Sobre la base del complejo marco normativo que ha venido definiéndose a lo largo del tiempo por él sucederse de las diferentes intervenciones legislativas a nivel, no solo nacional, sino también internacional y comunitario, mi análisis se ha centrado en la regulación del contrato de viaje organizado en el ámbito del Código del turismo poniendo atención por un lado, a la relación entre esta codificación y el Código de Consumo, por otro lado, a las relaciones con la normativa comunitaria de referencia.

Ha sido evidenciado, cómo la transfusión del contenido del Decreto Legislativo n. 111 del 1995, actuativo de la Directiva 90/314/Cee, en la Parte III, Título II, Capítulo II denominado «Servicios turísticos» del Código de Consumo haya tenido un carácter significativo en el ámbito jurídico, provocando el emplazamiento del paquete turístico en el ámbito de las relaciones de consumo y por lo tanto, la cualificación del comprador del paquete turístico como consumidor, con la consecuente extensión al mismo, en función de una interpretación sistemática de las normas del consumo, de la disciplina más favorable.

La sucesiva transposición de las previsiones contenidas en los artículos

82-100 Cód. cons. en el título VI, artt. 32-53, del Código del turismo, acompañada por la introducción de novedades de carácter tanto formal como sustancial, ha permitido reivindicar una especialidad de la normativa con respecto a la disciplina que se aplica en cada caso concreto, una atenta actividad hermenéutica que permita efectuar un balance de la importancia de las diferentes disposiciones en relación al caso específico.

La definición de las relaciones entre las directrices sectoriales está contemplada en el criterio de especialidad: art. 32, párrafo 3 cód. tur., de hecho, establece claramente que «para lo no previsto en el presente capítulo, se aplican las disposiciones del Decreto Legislativo 6 septiembre de 2005, n. 206».

Dicha definición permite constatar el hecho que, siendo, de todos modos, el turista un consumidor aunque de tipo especial, las lagunas de las disciplinas en materia de contratos de turismo organizado deben ser resueltas mediante el recurso a los principios contenidos en el Código Civil, sólo en el caso que el éxito de la búsqueda de una solución en el ámbito del Código de consumo haya sido inconcluyente.

El art. 32, párrafo 3, cód. tur., representa, por tanto, el elemento de conexión entre las dos codificaciones y permite abogar por la asignación al Código de consumo de una función subsidiaria: el mismo está destinado a encontrar aplicación como disciplina general, solamente en los ámbitos no disciplinados por el Código de turismo, es decir, en el caso que este último presente lagunas.

Todo esto me ha permitido optar por el reconocimiento a favor del Código de turismo de un segundo nivel de especialidad, delante a lo ya definido con respecto al Código Civil con el Decreto Legislativo n. 206 del 2005, que justifica la prevalencia de la relativa disciplina.

La peculiar condición del turista, que tiene que comprar un producto «a ciegas», basándose en las únicas informaciones que le hayan facilitado los

operadores profesionales, pudiendo averiguar solamente después de haber cerrado el contrato, es decir una vez llegado al destino, la calidad del servicio elegido y la efectiva conformidad con lo pactado, es idónea para expresar su condición de «consumidor especial» - por otro lado ya surgida a la hora de adoptar el Código de consumo cuando, ante la insuficiencia del mismo en la definición general de consumidor, se recurrió a un concepto autónomo de «consumidor de paquetes turísticos» - que implica la necesidad de garantizar una más marcada protección con respecto al consumidor clásico.

Tales consideraciones, si bien, empujan a concluir que el Código del Turismo representa al día de hoy la principal referencia normativa para los contratos del turismo organizado, imponen también la necesidad de puntualizar que: 1) en el caso que el contrato de viaje organizado, haya sido cerrado entre operadores calificados como profesionales con arreglo al art. 3 letra *c* cód. cons. y turistas definibles como consumidores con arreglo art. 3 letra *a* cód. cons., será aplicable, en cuanto, expresamente, no previsto en el Código de turismo, también la normativa del consumo, en cuanto disciplina general; 2) en caso que, al contrario, el turista-consumidor compre prestaciones turísticas aisladas y desagregadas, es decir, que no entren en el marco de un viaje organizado, las mismas estarán sujetas exclusivamente a la disciplina contenida en el Código de Consumo y en el Código Civil, siendo el ámbito de aplicación del Código de turismo expresamente limitado a los «contratos del turismo organizado».

El frecuente solapamiento entre la figura del turista y la del consumidor implica, sin embargo, la necesidad de una coordinación entre las normativas específicas que regulan la relativa protección, las cuales se completan con el más que justificado fin de una mayor certeza del derecho.

Simplemente a modo de ejemplo, y remitiendo a lo ya dicho a lo largo del trabajo, del análisis de la disciplina relativa a las obligaciones de facilitar informaciones precontractuales, en particular en cuanto a

la cláusula de cierre contenida en el art. 37 cód. tur. que prohíbe facilitar informaciones engañosas sobre las modalidades del servicio turístico ofertado y más en general sobre cada elemento del contrato, surge la estrecha conexión de esta previsión con la normativa contenida en la Parte II, Título III, del Código del consumo, siendo el vínculo de «no falsear», impuesto por este párrafo una especificación sectorial de las reglas generales en materia de prácticas comerciales incorrectas contenidas en los art. 21 ss. del Código de Consumo.

Esto permite destacar que una eficiente tutela del relieve jurídico atribuido al interés del comprador del paquete turístico a recibir informaciones correctas y verdaderas, a partir del momento en el que el profesional lanza cualquier mensaje publicitario, para evitar que informaciones engañosas puedan llevar a una falsa representación de la realidad y afectar negativamente a la formación de su voluntad, no tenga otra opción que pasar a través de una coordinación entre las dos normativas del sector para permitir, ante informaciones engañosas, una acumulación de tutelas, tanto de carácter correctivo como preventivo, con una posterior determinación de la solución más favorable para el turista-consumidor según las circunstancias del caso específico.

Desde el mismo punto de vista, hay que inclinarse hacia la plena operatividad con respecto al contrato de viaje de la disciplina del consumo de las cláusulas abusivas.

Permite llegar a esta conclusión tanto la genérica remisión que hace el art. 32 párrafo 3, cód. tur. al Código de consumo aunque no haya sido contemplado por el mismo, así como la expresa referencia a esta disciplina contenida en el art. 45, párrafo 1, cód. tur. que, regulando las responsabilidades por daños diferentes de aquellos a las personas en caso de incumplimiento o incorrecto cumplimiento de las prestaciones, se entiende sin perjuicio en cualquier caso la aplicación de las normas sobre las cláusulas abusivas en caso de que las partes pacten límites de

indemnización.

La valoración acerca de la aplicabilidad de la disciplina de las cláusulas abusivas al contrato de venta de paquetes turísticos ha sacado a luz la problemática relativa a la posibilidad de someter a juicio de «vejatoriedad», las cláusulas contractuales que sean básicamente reproducciones de disposiciones de ley que regulan los contratos turísticos.

El tema ha surgido con respecto a las cláusulas del contrato de viaje que llevan normas contenidas en la disciplina del sector, en virtud de la previsión del art. 34, párrafo 3, cód. cons., que prescribe la no «vejatoriedad» de normas reproductivas de disposiciones de ley o de disposiciones de aplicación de principios contenidos en convenciones internacionales de las que sean partes contrayentes todos los Estados miembros de la UE.

Después de haber analizado las posiciones doctrinales con respecto al significado que debe asignarse a esta norma, no considero que se pueda detectar en la misma una justificación para la exención de los contratos de venta de un paquete turístico al control de «vejatoriedad», en caso que las cláusulas sean reproductivas de disposiciones de Ley.

Tal posición se basa en la suposición que sea necesaria la valoración de una determinada regulación del caso contractual, para permitir averiguar si la misma realiza una equilibrada composición de los intereses de las partes, sin desequilibrio para la parte débil.

Esta consideración permite llegar a la conclusión que la solución acerca de la aplicabilidad o no de la disciplina sobre la «vejatoriedad», dependerá de las modalidades según las cuales la cláusula haya sido puesta en el contrato, prestando atención a la circunstancia si la introducción tenga lugar reproduciendo o no integralmente el marco regulador.

Considero, por lo tanto, que solamente en la hipótesis en la que las previsiones individuales introducidas no estén fuera de contexto con respecto a los principios y a las consecuencias delineadas por la más

amplia disciplina en materia de paquetes turísticos, o reproduzcan en todo la regulación tipificada, las mismas son inmunes al juicio de «vejatoriedad», por no existir el riesgo de una alteración del equilibrio contractual delineado por parte del legislador a tutela del turista-consumidor.

En caso que, sin embargo, las cláusulas sean sólo parcialmente reproductivas de disposiciones de ley, o constituyan simples fragmentos de un marco regulador más complejo, será necesario un control de las mismas al fin de averiguar si la regulación de los intereses en concreto realizada sea conforme a aquella tipificada por el legislador, o si estas cláusulas sean idóneas a alterar equilibrio del mismo.

El análisis realizado acerca de la relación entre las codificaciones del sector permite llegar a la conclusión que en todas las hipótesis en las que el comprador del paquete turístico sea calificable como consumidor según el art. 3, letra *a*, cód. cons., sería ampliamente limitativo, así como metodológicamente incorrecto, limitar la aplicación de la simple tutela contenida en el Código del turismo por todos los aspectos que no sean expresamente regulados por el mismo.

Las disposiciones de esta codificación deben ser necesariamente coordinadas, a través de una atenta actividad hermenéutica, con las previsiones contenidas en el Código de consumo que se refieren a la protección del consumidor en general, con el objetivo de garantizar la máxima tutela en favor de la parte débil de la relación contractual.

En cuanto a la correcta identificación y calificación del comprador de paquetes turísticos, el análisis comparativo entre la definición del «consumidor» contenida en el art. 3, letra *a*, cód. cons., y la de «turista», *ex* art. 33, párrafo 1, letra *c*, cód. tur., ha permitido destacar que la falta de calificación del usuario del servicio turístico como consumidor permite extender la escala de la definición que adquiere carácter de especialidad

con respecto a la noción de consumidor ya adoptada por el Código de Consumo.

De ahí la consideración que la ausencia en la noción de «turista» de cualquier referencia a la calidad de persona física, empuja a concluir por la irrelevancia de esta calidad a efectos de la definición, con la consecuencia que podrá considerarse turista también a una persona jurídica que compre un paquete turístico.

Las razones de esta posición se basan también en una lectura sistemática de art. 33, párrafo 1, letra *c*, cód. tur., con el art. 32, párrafo 1, cód. tur., en virtud del cual las disposiciones en materia de contratos de turismo organizado se aplican «a los paquetes turísticos definidos por el art. 34, vendidos o puesto a la venta a “cualquiera” en el territorio nacional por parte del organizador, o del intermediario (...)», con la consecuente omisión de cada especificación relativa a la naturaleza jurídica del comprador.

Esta previsión me lleva a considerar que las disposiciones turísticas deben aplicarse independientemente de semejante naturaleza jurídica, considerando que en los casos en los que el legislador haya querido atribuir a la misma particular importancia, le ha hecho referencia expresa: mírese, por ejemplo, las definiciones contenidas en el art. 3, párrafo 1, letras *a* e *c* cód. cons.

La ausencia de cualquiera referencia, en la noción de comprador del paquete, a la figura del consumidor permite además ampliar la base de la operatividad de la normativa de protección al turista genéricamente entendido como comprador del paquete turístico, independientemente de las razones que lo han llevado a utilizar el servicio.

Esta consideración permite llegar a la conclusión que turista no es sólo quién compra un paquete con el fin de disfrutar de unas vacaciones stricto sensu, con finalidad típicamente de ocio, sino también la persona que viaja por razones de trabajo.

Muchos son los argumentos que me han llevado a esta solución interpretativa.

En primer lugar, una lectura combinada del art. 33, párrafo 1, letra c, cód. tur. con el sucesivo art. 34 que, a la hora de definir el contenido del paquete turístico, confirma de forma indirecta que turista no es sólo el sujeto que compra unas «vacaciones» todo incluido, sino también quién disfruta de un «viaje» all inclusive.

Un ulterior argumento a favor ha sido recabado del análisis del ámbito subjetivo de aplicación de la normativa comunitaria de referencia, es decir, de la Directiva 90/314/Cee.

Esta disposición, de hecho, a diferencia de las otras directivas que se ocupan de la tutela contractual de los consumidores en materia contractual, cuenta con una definición más amplia y específica del «consumidor» de servicios turísticos, identificado en la persona que compra o se empeña en comprar servicios todo incluido para sí mismo o para otros, es decir, cualquier persona a la que el contrayente principal o uno de los otros beneficiarios cede estos servicios. La normativa elimina, pues, cualquier referencia tanto a las eventuales certificaciones profesionales del comprador como al objetivo conectado con la suscripción del contrato.

El análisis sistemático de las disposiciones internas y comunitarias me ha permitido, pues, formular las siguientes consideraciones: 1) la normativa turística se aplica tanto al comprador del paquete que actúa por fines exclusivamente turísticos, como al denominado «turista de negocios», tal como el libre profesional que actúa por exigencias relacionadas a su trabajo, como, por ejemplo, la participación a una convención o reunión.

Considero, de hecho, qué negar a este sujeto las particulares tutelas de los códigos relacionadas a la imposibilidad objetiva de controlar ex ante la calidad del servicio adquirido, sea injustificable, además de contrario, al principio constitucional de igualdad, en cuanto conllevaría una injustificada desigualdad de trato con respecto al grado de tutela

proporcionado al turista-consumidor que viaja por vacaciones; 2) si bien, al turista que actúa por fines de trabajo no se le pueda negar la aplicación de las normas sobre contratos de turismo organizado, sobre todo de aquellas relativas al régimen de responsabilidad en caso que el servicio contratado no presente las calidades garantizadas, se debe necesariamente excluir la aplicación de las disposiciones que presuponen la finalidad de ocio del paquete como la indemnización por vacaciones arruinadas, por falta de supuestos objetivos; 3) la conclusión que la disciplina en materia de venta de paquetes turísticos se aplique independientemente de la circunstancia que el contrato haya sido suscrito fuera del ámbito de la actividad empresarial, comercial o profesional ejercida, lleva también a considerar que la disciplina del contrato de viaje cubra también los «viajes de incentivos», es decir los viajes comprados por las empresas a favor de sus empleados como premio o incentivo. Hacia esta tesis aboga también el art. 33, párrafo 1, letra c, cód. tur., que identifica al turista no sólo como el comprador o el cesionario del paquete, sino también como «cualquier persona que nominar», permitiendo ampliar la disciplina del sector a los contratos de viaje por cuenta ajena o por cuenta de quién corresponda, en el que el sujeto que cierra el acuerdo no coincide con el beneficiario de la prestación realizada por la contraparte.

Con respecto a la tipología de los paquetes turísticos tutelados, el análisis comparativo entre el art. 2 n. 1 de la Directiva 90/314/ Cee y el art. 34, párrafo 1, cód. tur., ha permitido identificar una ampliación a nivel nacional de los casos contractuales protegidos.

La eliminación del requisito de la «predeterminada» combinación del paquete contenida en la disposición del sector, me ha llevado a concluir por una ampliación de la normativa de protección también a los «viajes a medida» o «a demanda», es decir, a las hipótesis en las que la combinación de servicios que componen el paquete turístico no sea pre

organizada por parte del organizador, sino que sea realizada de común acuerdo con él turista a la hora de suscribir el contrato en base a los deseos y a las exigencias expresadas por el mismo.

Esta tesis se basa en una lectura combinada del art. 34, párrafo 1, cód. tur., y del art. 36, párrafo 1, lett. *m*, cód. tur., que al incluir entre los elementos del contrato de venta todo incluido los eventuales «acuerdos específicos sobre las modalidades de viaje específicamente acordados entre el organizador o el intermediario y el consumidor a la hora de la reserva», reconoce explícitamente la posibilidad de un acuerdo entre las partes para las combinaciones de viajes no a la carta.

Una lectura sistemática del art. 34, párrafo 1, cod. tur., concretamente de la parte en la que se expresa en términos de combinación «por parte de cualquiera y en cualquier modo realizada» y del art. 33, letra *a*, cód. tur., que al definir la figura del organizador permite al turista realizar y comprar por su cuenta la combinación de los viajes individuales para organizar, también mediante sistemas de comunicación a distancia, lleva además a reconocer en estas previsiones una legitimidad de la praxis de los paquetes dinámicos o «*self made*», es decir, del caso en el que el turista combina por su cuenta desde casa el paquete, utilizando su ordenador y las diversas opciones ofertadas en la red por parte del organizador.

Esta solución interpretativa permite afirmar que las diversas modalidades de compra del viaje todo incluido ya no inciden sobre la tutela del comprador y concluir que el área de protección de la normativa de los códigos se amplía también al fenómeno del «turismo casero».

La exigencia más acentuada de protección del turista con respecto a la tutela reservada al consumidor común, ha surgido claramente también en el plano de las fases informativas que acompañan la oferta contractual, acerca de la cuál ha sido constatada una articulación rígida y detallada resultante de la competencia de diferentes fuentes normativas que presentan puntos

de contacto pero no de interferencia.

El análisis de la disciplina establecida por el código del sector ha evidenciado - cómo se ha mencionado anteriormente - relativamente a la previsión de la prohibición de facilitar informaciones engañosas, la necesaria intersección con la disciplina del consumo en materia de prácticas comerciales abusivas.

En ausencia de específicas indicaciones normativas relativas a las consecuencias jurídicas de informaciones incorrectas, engañosas o incompletas, a partir de la consideración que la obligación informativa a cargo del organizador represente una especificación del contenido del deber de buena fe en la ejecución del contrato, he llegado a la conclusión que cada vez se encuentren discrepancias o disparidad entre lo previsto en la oferta y los servicios realmente prestados, siempre atribuible al operador profesional una responsabilidad contractual con el consiguiente derecho a la indemnización del daño en favor del turista, a causa de un incumplimiento de la prestación cualitativamente inexacta.

La última conexión entre el art. 37, párrafo 4, cód. tur., y la disciplina contenida en los artt. 20 ss. del cód. cons. permite destacar, además, que en caso de violación de la prohibición del art. 37, párrafo 4, cód. tur., a la responsabilidad contractual que tiene fines estrictamente correctivos, se añaden otras medidas de protección de carácter preventivo y de restablecimiento, tales como la tutela inhibitoria y la aplicación de sanciones de tipo administrativo en caso que la publicidad engañosa realizada por parte del profesional sea denunciada a la Autoridad Garante de la competencia y del mercado.

En el estudio de la normativa de los códigos, una particular atención ha sido puesta en los problemas surgidos alrededor de la determinación de la identidad jurídica y a la causa del contrato de viaje.

Después haber analizado las diversas orientaciones jurisprudenciales y doctrinales en la materia, he llegado a la conclusión que hay que atribuir a

la finalidad turística no el simple papel de motivación irrelevante, sino el de elemento objetivo que caracteriza el negocio, que entra a formar parte de la causa concreta del contrato.

Esta tesis queda confirmada por el art. 34, párrafo 2, letra *c*, cód. tur., que obliga a valorar la «relevancia» de los servicios turísticos no auxiliares con respecto al paquete entero, sobre la base de su idoneidad a satisfacer las exigencias de ocio del turista.

Basándose en esta previsión, es posible, entonces, argumentar las siguientes consideraciones: 1) la finalidad de recreo de las prestaciones deducidas en el contrato se identifica con el interés prominente que lleva a las partes a contraer, no queda relegada en el ámbito de las voluntades interiores del comprador; 2) esto conlleva que la razón considerada determinante en la formación de consenso acerca de la elección de un cierto paquete, entra en la causa del contrato entendida como función económico-individual del acuerdo; 3) en caso que la motivación expresada por el cliente haya sido el perfil característico de toda la negociación, la imposibilidad de satisfacer la finalidad del turística es motivo de rescisión del contrato, a la que puede seguir la eventual indemnización del daño por vacación arruinada; 4) una hipótesis en la que desaparezca la causa concreta de ocio y de vacación que el turista tiene intención de satisfacer, a raíz por ejemplo de una enfermedad, infortunio o pérdida de un familiar, a falta de específica previsión normativa al respecto, se considera que el contrato pueda ser rescindido por la sobrevenida imposibilidad de utilizar la prestación turística, en cuanto aunque la prestación sea ejecutable en abstracto, desaparece la ratio que justifica el acuerdo mismo.

En cuanto a la forma del contrato de venta del paquete turístico, el análisis del art. 35 cód. tur. ha permitido resaltar las cualidades y los defectos de tal previsión normativa.

La comparación con el art. 4, párrafo 2, letra *b*, de la Directiva

90/314/Cee, de hecho, ha puesto en evidencia como el legislador nacional, al establecer expresamente que el contrato tiene que ser redactado «por escrito en términos claros y precisos» haya dado carácter de objetividad al parámetro de valoración de la claridad del texto contractual respecto a la disposición comunitaria que, al revés, anclaba el requisito de la claridad a la efectiva capacidad subjetiva del contrayente débil de tutelar, limitándose a exigir que las cláusulas contractuales fueran puestas por escrito o «en cualquier otra forma comprensible y de fácil acceso para el consumidor».

Al contrario, el legislador italiano ha reiterado el silencio con respecto al establecimiento de la sanción resultante del incumplimiento del requisito formal, dejando dudas e incertidumbre sobre las relativas consecuencias jurídicas.

Después de haber analizado las diversas orientaciones al respecto, la solución interpretativa propuesta es la de calificar la prescripción formal en términos de «forma-informativa».

Las razones de esta conclusión son varias: 1) en este sentido nos lleva la misma normativa comunitaria que, admitiendo el uso de cualquier forma «comprensible y asequible» al consumidor, permite considerar que la prescripción de la forma escrita no esté finalizada a configurar un hipótesis de formalismo jurídico, sino a asegurar que turista reciba informaciones exhaustivas con respecto a los varios componentes del paquete; 2) en caso de dar valor al reconocimiento de la forma escrita a fin de la validez del contrato turístico, su inobservancia y la consecuente sanción de la nulidad completa llevaría a penalizar al turista, ya no el único legitimado a reclamarla, en beneficio de la contraparte que pudiera objetar la falta del requisito formal para pasar por alto el contrato y las consecuentes responsabilidades en caso que, por ejemplo, las prestaciones objeto de un paquete de bajo coste lleguen a ser más onerosas; 3) la previsión de una completa nulidad sería contraproducente también por el organizador en

cuanto, siendo la relativa acción imprescriptible, el turista pudiera alegar el vicio de forma y pedir la devolución del precio también después haber disfrutado plenamente del viaje.

La solución interpretativa propuesta, al revés, conlleva que del incumplimiento de los compromisos formales, no proceda la nulidad del contrato si no el derecho a la indemnización del daño padecido a causa de información omitida.

Esta conclusión parece bastante más razonable, además de justificada por la mayor idoneidad de los remedios que prevén indemnizaciones con respecto a los que prevén anulaciones y tutelar la parte débil de la relación contractual ante una falta de información adecuada.

La última parte de la tesis está dedicada a las perspectivas de iure condendo del contrato de viaje, a la luz de la nueva Directiva 2015/2302 Ue en materia de paquetes turísticos y servicios turísticos anexos.

El análisis de la disposición comunitaria ha sido realizado mirando por un lado las novedades introducidas con respecto a la Directiva 90/314/Cee, por otro lado los principales aspectos de coordinación respecto a la disciplina actualmente definida en el código del turismo.

Mientras por lo que pertenece al ámbito de aplicación de la normativa ha sido posible detectar una línea de continuidad entre el art. 2 de la Directiva y el art. 34, cód. tur., leído según la función interpretativa que reconoce su idoneidad a ampliar la tutela también a los paquetes turísticos dinámicos, el análisis comparativo del régimen jurídico relativo a la responsabilidad de la correcta ejecución del contrato ha permitido evidenciar una mayor idoneidad de la normativa comunitaria a dirigirse hacia la consolidación de la posición jurídica del viajero.

La atribución, *ex art. 13*, de la responsabilidad al organizador de la correcta ejecución del contrato independientemente de la circunstancia que los servicios turísticos objeto del paquete sean prestados por él mismo o

por parte de otros proveedores, y también la previsión de la posibilidad por los Estados miembros de conservar o introducir un régimen de responsabilidad solidaria del organizador y del vendedor, ha permitido formular una valoración crítica del régimen de responsabilidad *ex art. 43* cód. tur. que obliga al organizador y al intermediario a indemnizar el daño «según las respectivas responsabilidades».

Al concluir - no obstante las teorías contradictorias formuladas al respecto - que la formulación de la norma del código introduzca una responsabilidad parcial, que tenga en cuenta la diversidad de las obligaciones asumidas por parte de los operadores profesionales conforme a sus diversas funciones económicas en la estipulación del contrato, considero que semejante régimen no favorezca la protección del turista y que sea deseable un cambio de giro por parte del legislador nacional a la hora de transponer la directiva comunitaria, hacia la introducción de un régimen de responsabilidad solidaria.

Varias son las razones que me llevan a defender esta elección.

La introducción de un semejante régimen de responsabilidad permite, desde luego, fortalecer la protección del viajero, favorecido por la posibilidad de presentar una acción de responsabilidad directa contra el sujeto con el que ha suscrito el contrato - y por lo tanto, también contra el intermediario - permitiéndole conseguir sin muchos obstáculos la indemnización por los perjuicios sufridos a causa del incumplimiento o del incorrecto cumplimiento en la organización del viaje.

La solución contraria, al revés, supone una capacidad de discernimiento por parte del comprador del paquete o del servicio turístico de las competencias de los operadores profesionales y su idoneidad para detectar al profesional al que se pueda atribuir el incumplimiento. Esto conlleva que, en caso de dudas, el viajero esté obligado a actuar contra ambos con todas las implicaciones y dificultades que una semejante acción judicial puede conllevar.

En el caso de que se prevea una responsabilidad solidaria del organizador y del vendedor, al contrario, el viajero podrá actuar indistintamente contra el uno o el otro, independientemente de la razón de la reclamación, sin llevar la carga de determinar el reparto de las competencias de los profesionales en relación al específico contrato suscrito.

La previsión de un régimen de responsabilidad solidaria resulta ser, en conclusión, más coherente con respecto a la compleja estructura del contrato de venta del paquete turístico que incluye varios sujetos: la circunstancia que no haya sido el vendedor sino el organizador a ocuparse de la combinación del paquete, de hecho, no puede eximirlo, de las responsabilidades del correcto cumplimiento del contrato, en consideración del papel que él mismo asume con respecto a su conclusión, y también al desarrollo de una función de conexión entre el organizador y el viajero a fin de la venta del combinado de servicios que compone el paquete turístico.

En cuanto al comprador del contrato de viaje, la comparación entre la normativa comunitaria y la disciplina de los códigos, ha reafirmado una evolución de esta figura jurídica.

La transición desde la ya peculiar definición de «consumidor», contenida en la directiva 90/314/Cee, hasta la noción de «turista» según el código del sector, hasta llegar a la de «viajero» según la directiva 2015/2302/UE, es la prueba de cómo la exigencia de remediar el desequilibrio contractual que caracteriza el contrato de viaje, objetivo que representa el punto de salida de las normativas miradas a regular los contratos estándar, haya sacado a luz la gran amplitud que en el sistema jurídico moderno, asume la figura del contrayente débil, que ya no puede ser identificado exclusivamente con el simple consumidor o con el turista, sino que comprende también otros sujetos que se mueven en el mercado.

Tal consideración permite concluir que, no obstante la denominación de comprador del paquete todo incluido pueda, en los varios casos concretos, ser atribuida a una pluralidad de entidades distintas, la categoría de origen está caracterizada por una sustancial unidad: la contraparte del organizador, independientemente de la denominación que mantiene en el caso específico, siempre será un comprador tendencialmente a riesgo que se encuentra en una condición de debilidad contractual respecto al profesional.

Conscientes que la debilidad contractual ya no pertenezca solo al consumidor, la atención no puede ser limitada simplemente a esta categoría, sino que es oportuno ampliar la protección a todos los destinatarios de los servicios, entre ellos el eventual profesional, a fin de garantizar igualdad de condiciones operativas en el mercado en caso de que éste último se encuentre, como el consumidor, en una posición de desequilibrio contractual con respecto a otro operador profesional, independientemente de las finalidades para las que se haya establecido una relación contractual.

Es esencial, pues, un cambio en la manera de concebir la figura del turista-viajero, que ya no puede ser considerado en función de sus capacidades o competencias profesionales, sino que tiene que ser reconocido cómo profesional exclusivamente en razón de la finalidad de la contratación y del uso del paquete. Todo esto en la perspectiva de una efectiva modernización de la disciplina que permita ampliar la tutela a la más amplia figura del contrayente débil, es decir, a una entidad considerada a priori inexperta y sin los conocimientos del sector necesarios para tomar decisiones plenamente a consciencia y racionales, ya sea consumidor, turista o empresario.

En esta dirección abogan también los principios constitucionales de solidaridad e igualdad, a la luz de los cuales hay que inclinarse para la ampliación de la tutela a favor del sujeto que resulte ser en concreto la

parte débil de la relación negociable, independientemente de la categoría de afiliación.

BIBLIOGRAFIA

AA. VV., *La protección jurídica del turista y su incidencia en el desarrollo económico de los países latinoamericanos*, in J. TOMILLO URBINA, J. ÁLVAREZ RUBIO (a cura di), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico*, Cizur Menor (Navarra), 2011.

AA.VV., *Le clausole vessatorie a vent'anni dalla Direttiva CEE 93/13*, A. BELLELLI, L. MEZZASOMA, F. RIZZO (a cura di), Napoli, 2013.

ACHILLE D., CHERTI S., *Le clausole vessatorie nei contratti tra professionista e consumatore*, in G. RECINTO, L. MEZZASOMA, S. CHERTI (a cura di), *Diritti e tutele dei consumatori*, Napoli, 2014, p. 85 ss.

AGNINO F., *Mare splendido: se non ci fossero tutte quelle ciminiere! Ovvero: come rovinarsi l'agognata vacanza*, in *Danno e responsabilità*, 2003, p. 553 ss.

ALCARO F., *Introduzione: dogmi, problemi e profili ricostruttivi*, in ID. (a cura di), *Causa del contratto. Evoluzioni interpretative e indagini applicative*, Milano, 2016, p. 1ss.

ALCOVER GARAU G., *La normativa comunitaria sobre viajes combinados y su adaptación al ordenamiento español*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n° 232, 1999, p. 687 ss.

ALPA G., PATTI S., *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, in *Trattato teorico-pratico di diritto privato*, VII, Padova, 2011.

ALPA G., ROSSI CARLEO L. (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Napoli, 2005.

ÁLVAREZ LATA N., «*Viajes combinados*», in J.M., Álvarez Lata N., Peña López F. (a cura di), *Reclamaciones de Consumo. Derecho de Consumo desde la perspectiva del consumidor*, Busto Lago, 2ª ed., Thomson - Aranzadi, 2008.

ÁLVAREZ RUBIO J., *Ante la posible reforma del regime jurídico del viaje combinado en la Unión Europea*, in J. TOMILLO URBINA, J. ÁLVAREZ RUBIO (a cura di), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico*, Cizur Menor (Navarra), 2011, p. 175 ss.

ALVISI C., *Diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007.

ALVISI C., *Recesso e disdette turistiche*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 213 ss.

ALVISI C., sub *Art. 34*, in M. FRANZONI (diretto da), *Codice ipertestuale del Consumo*, Torino, 2008, p. 385 ss.

ALVISI C., sub *art. 83*, in M. FRANZONI (diretto da), *Codice ipertestuale del consumo. Commentario con banca dati di giurisprudenza e legislazione*, Torino, 2008, p. 376 ss.

ALVISI C., *Vendita di pacchetti turistici*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015, p. 41 ss.

AMBANELLI A., *La responsabilità dell'intermediario nel contratto di viaggio*, in *Contratti*, 1993, p. 327 ss.

AMBROSINI L., *Il recesso del turista*, in *Rivista diritto della navigazione*, 2014, p. 259 ss.

ANDREANI A., *Danno da informazione scorretta nei viaggi, vacanze, circuiti "tutto compreso"*, in *Responsabilità commerciale e impresa*, 2002, p. 593 ss.

ARATO M., *Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati*, in *Rivista di diritto della circolazione e dei trasporti*, 1980, p. 449 ss.

ASENSI MERÁS A., *Contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo*, in *Investigaciones Turísticas*, n. 12, 2016, p. 163ss.

ASENSI MERÁS A., *Nuevas perspectivas de la contratación on line de servicios turísticos y paquetes dinámicos de turismo*, in *Internacional journal of scientific management and tourism*, vol. 2, n. 1, 2016, p. 287 ss.

AURIOLES MARTÍN A.J., *La Directiva sobre viajes combinados y la adaptación de la normativa española de Agencias de viaje*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n° 206, 1992, p. 819 ss.

BAILETTI G., *La responsabilità solidale del venditore e dell'organizzatore di viaggi?*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 337 ss.

BARENGHI A., sub *Art. 33*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, 4ª ed., Milano, 2015, p. 295 ss.

BASOZABAL ARRUE X., *Los deberes precontractuales de información despues del DCFR, la Directiva 2011/83 y la Propuesta CESL*, in S. CÁMARA LAPUENTE, E. ARROYO I AMAYUELAS (coord. da), *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Civitas, 2012, p. 181 ss.

BATTILANI P., *Vacanze di pochi, vacanze di tutti: l'evoluzione del turismo europeo*, Bologna, 2009.

BECH SERRAT J.M., *Regulación de los viajes combinados: aclaraciones de un texto refundido*, in *Revista Derecho Privado*, nº 6, 2008, p. 55 ss.

BELFIORE C., *Note in tema di recesso del viaggiatore dal contratto di viaggio turistico*, in *Giurisprudenza di merito*, 2005, p. 245 ss.

BELUCHE RINCÓN I., *La deficiente protección del consumidor de viajes combinados en el Derecho Español*, in J.L. TOMILLO URBINA, J. ÁLVAREZ RUBIO (a cura di), *La protección de los consumidores como motor de desarrollo económico (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)*, Civitas, 2011, p. 247 ss.

BENELLI G., *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della vacanza*, in *Diritto del turismo*, 2007, p. 375 ss.

BENELLI G., *Le clausole predisposte dall'organizzatore superano la valutazione di vessatorietà*, in *Diritto del turismo*, 2006, p. 140 ss.

BERENGUER ALBALADEJO C., *Luces y sombras de la nueva directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, in *International Journal of Scientific Management Tourism*, 2016, vol. 2, n° 2, p. 33 ss.

BERTI DE MARINIS G., *I contratti di vendita di pacchetti turistici ed i contratti di multiproprietà fra consolidati vincoli all'autonomia negoziale e nuove interpretazioni*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015, p. 315 ss.

BESSONE M., *Il tipo negoziale e l'alea normale del contratto, la sua causa e il dogma dell'irrilevanza dei motivi*, in *Giurisprudenza italiana*, 1979, I, c. 1036 ss.

BETTI E., *Teoria generale del negozio giuridico*, Torino, 2^a ed., 1955.

BIANCA C.M., *Causa concreta del contratto e diritto effettivo*, in *Rivista di diritto civile*, 2014, p. 251 ss.

BIANCA C.M., *Diritto civile, La responsabilità*, Milano, 1995.

BORTONE P., *Note in tema di contratto di viaggio turistico*, in *Giurisprudenza italiana*, 2010, p. 3 ss.

BOVE A., *Vendita di pacchetti turistici*, in F. BOCCHINI (a cura di), *Diritto dei consumatori e nuove tecnologie*, I, Torino, 2003, p. 325 ss.

BUONOCORE V., *I contratti di trasporto e di viaggio*, in ID. (diretto da), *Trattato di diritto commerciale*, Sez. II, Tomo III.V, Torino, 2003, Torino, 2003.

CALVO R., *Contratti e mercato*, Torino, 2006.

CALVO R., *Il Codice del consumo tra "consolidazione" di leggi e autonomia privata*, in *Contratto e impresa/Europa*, 2006, p. 80 ss.

CAMACHO PEREIRA C., *La protección del viajero en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*, in *El Turismo y la experiencia del cliente: IX Jornadas de Investigación en Turismo (Sevilla, 21 y 22 de junio de 2016)*, coord. da J.L. JIMÉNEZ-CABALLERO e altri, Sevilla, 2016, vol. I, p. 51 ss.

CAMACHO PEREIRA C., *El alcance vinculante del programa-oferta en los viajes combinados, y la responsabilidad del organizador o metallista ante su incumplimento*, in *Turismo y Desarrollo economico: IV Jornadas de Investigación en Turismo (19 y 20 de mayo de 2011)*, coord. da J.L. JIMÉNEZ-CABALLERO e P. FUENTES RUIZ, Sevilla, 2011, p. 475 ss.

CAMACHO PEREIRA C., *La información precontractual en el ámbito de los viajes combinados tras la directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo i del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vonculados*, in *Revista de Derecho Uned*, n. 19, 2016, p. 581 ss.

CAMARGO GÓMEZ J.D., *Contratación elettronica de paquetes dinámicos de turismo en el ordenamiento jurídico español*, in *Ars Iuris Salmanticensis*:

Revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología, vol. II, n. 2, 2014, p. 95 ss.

CAPOBIANCO E., PERLINGIERI G. (a cura di), *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, Napoli, 2009.

CAPUTI L., *Inadempimento dell'organizzatore di viaggi, attuazione della finalità turistica e tutela del consumatore*, in *Danno e responsabilità*, 2012, p. 846 ss.

CARRASSI C.S., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in V. ROPPO (a cura di), *Comm. d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, in *Nuove leggi civili commentate*, 1997, p. 20 ss.

CARRASSI C.S., *Il recesso unilaterale nel contratto di viaggio e l'“imbarbarimento” dell'offerta turistica*, in *Giurisprudenza italiana*, 1995, I, p. 214 ss.

CARRASSI C.S., *Tutela del turista sui viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano?*, in *Corriere giuridico*, 1995, p. 906 ss.

CARMAGNANI P., *Il danno da vacanza rovinata tra «contrattualità dello svago» e «patrimonialità del pregiudizio»*, in *Diritto del turismo*, 2007, p. 38 ss.

CASANOVAS IBÁÑEZ O., *El derecho turístico: de viajero a consumidor*, in *Revista Cidob D'Afers Internacionals*, n. 113, 2016, p. 33 ss.

CATERBI S., *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overboking: responsabilità e risarcimento*, Milano, 2010.

CATERBI S., *La nuova normativa in tema di turismo*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 2011, 11, p. 2393 ss.

CAVAJONI C., *La "finalità turistica" come causa in concreto del contratto di viaggio*, in *Contratti*, 2008, p. 241 ss.

CAVANILLAS MÚGICA S., *"Contratación on line de viajes combinados"*, in AA. VV., *Turismo y Comercio Electrónico: la promoción y contratación "on line"*, Comares, 2001, p. 153 ss.

CAVANILLAS MÚGICA S., *Nuevas formas de promoción y contratación de servicios turísticos en Internet*, in A. Paniza Fullana, J.P. Aparicio Vaquero (coord. da), *Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: Subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad*, Comares, 2013, p. 1 ss.

CHERTI S., MEZZASOMA L., RECINTO G. (a cura di), *Diritti e tutela dei consumatori*, Napoli, 2014.

CIURNELLI G., *Il contratto di viaggio e la vendita dei «pacchetti turistici»*, in AA. VV., *Manuale di diritto del turismo* V. FRANCESCHELLI, F. MORANDI (a cura di), Torino, 3^a ed., 2007, p. 324 ss.

CIURNELLI G., *La rinuncia del viaggiatore per impossibilità sopravvenuta*, in *Diritto del turismo*, 2003, p. 157 ss.

COLL CARREÑO S., *Régimen de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinato*, in *Revista Andaluza de Derecho de Turismo*, n. 3, 2010, p. 103 ss.

CONFORTO C., *Se il turista si ammala in viaggio che vacanza è?*, in *Giustizia civile*, 2010, I, p. 1957 ss.

CORONA V., *La tipizzazione della “finalità turistica” tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio*, in *Diritto del turismo*, 2008, p. 349 ss.

CORRADO A., *Il turista deve rimborsare all’agenzia di viaggi la penale anticipata al tour operator*, in *Diritto del turismo*, 2003, p. 349 ss.

CORRADO A., *La forma del contratto di viaggio*, in *Diritto del turismo*, 2004, p. 127 ss.

CUCCOVILLO M., *La nullità del contratto d’opera per difetto di causa*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 2007, I, p. 299 ss.

CUFFARO V. (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 3^a ed., 2012.

CUFFARO V. (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015.

CUFFARO V., *Nuovi diritti per i consumatori. note a margine del d.lgs. 21 febbraio 2014*, n. 21, in *Corriere giuridico*, 2014, p. 745 ss.

CUFFARO V., *Un codice “consumato” (codice del consumo, credito ai consumatori e codice del turismo)*, in *Corriere giuridico*, 2011, p. 1189 ss.

D'AMICO G. (a cura di), *La riforma del codice del consumo. Commentario al D.lgs. n. 21/2014*, Milano, 2015.

D'URSO S., *Pacchetto tutto compreso e vendita di servizi di trasporto separati dal pacchetto*, in *Diritto dei trasporti*, 2012, 6, p. 115 ss.

DE CRISTOFARO G., *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "Codice del turismo" (D. lgs 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Prima parte)*, in *Studium Iuris*, 2011, p. 1143 ss.

DE CRISTOFARO G., *La disciplina dei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "Codice del turismo" (D. lgs 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Seconda parte)*, in *Studium Iuris*, 2011, p. 1182 ss.

DE LA HAZA DÍAZ P., *El contrato de viaje combinado. La responsabilidad de las agencias de viajes*, Marcial Pons, Madrid, 1997.

DE MARCHI M., *La Direttiva sui viaggi «tutto compreso»*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 1992, p. 518 ss.

DE NOVA G., *Clausole vessatorie e contratti turistici*, in *Contratti*, 1997, p. 87 ss.

DE SANTIS F., *I pacchetti turistici: i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso»*, in P. CENDON (diretto da), *I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale*, VIII, Torino, 2004, p. 108 ss.

DEIANA M., *La disciplina del contratto di organizzazione di viaggio turistico nei viaggi interni*, in *Diritto dei trasporti*, 1988, p. 113 ss.

DEL CARMEN PASTOR SEMPERE M., *El viaje combinado en el RDLG 1/2007 (Texto Refundido Ley General de Consumidores) y leyes complementarias*, in *Cuadernos de Turismo*, n. 25, 2010, p. 99 ss.

DEL SAGRARIO BERMÚDEZ BALLESTEROS M^A, *El derecho de desistimiento en materia de viajes combinados*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, p. 91 ss.

DELFINI F., MORANDI F. (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, in P. RESCIGNO, E. GABRIELLI (diretto da), *Trattato dei contratti*, Torino, 2010.

DELFINI F., *Vendita via internet di pacchetti turistici last minute e recesso del consumatore*, in *Diritto del turismo*, 2003, p. 121 ss.

DELLA ROSA A., *Buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto di viaggio organizzato*, in *Diritto dei trasporti*, 2015, p. 895 ss.

DELLA ROSA A., *Il doppio mandato all'intermediario nella conclusione dei contratti di viaggio e il momento perfezionativo del rapporto contrattuale*, in *Diritto dei trasporti*, 2010, p. 777 ss.

DELLI PRISCOLI L., *Contratti di viaggio e rilevanza della finalità turistica*, in *Danno e responsabilità*, 2008, p. 845 ss.

DEMARCHI M., *La direttiva n. 314/90 del 13 giugno 1990, sui viaggi e vacanze "tutto compreso" e la recezione nel nostro ordinamento mediante*

il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111, in C. VACCÀ (a cura di), *I contratti di viaggio e turismo. La disciplina, la giurisprudenza, le strategie*, Milano, 1995, p. 11 ss.

DEMARCHI M., *La Direttiva sui viaggi «tutto compreso»*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 1992, p. 527 ss.

DI MARZIO M., *Il danno non patrimoniale da inadempimento dopo le Sezioni Unite*, in *Giurisprudenza di merito*, 2009, p. 2767 ss.

DONA M., ROSSI CARLEO L., *Il contratto di viaggio turistico*, in *Trattato di diritto civile del Consiglio nazionale del Notariato*, Napoli, 2010.

FACHECHI A., *La pubblicità, le pratiche commerciali e le altre comunicazioni*, in G. RECINTO, L. MEZZASOMA, S. CHERTI (a cura di), *Diritti e tutele dei consumatori*, Napoli, 2014, p. 45 ss.

FACHECHI A., *Pratiche commerciali scorrette e rimedi negoziali*, Napoli, 2012.

FALLETTI E., *I contratti di viaggio*, Padova, 2008.

FERRARINI S., *I contratti di utilizzazione della nave e dell'aereomobile*, in *Foro italiano*, 1947, c. 47.

FERRI G.B., *Causa e tipo nella teoria del negozio giuridico*, Milano, 1966.

FERRI G.B., *La «invisibile» presenza della causa del contratto*, in *Europa e diritto privato*, 2002, p. 897 ss.

FERRI G.B., *La causa nella teoria del contratto*, in ID. e C. ANGELICI (a cura di), *Studi sull'autonomia dei privati*, Torino, 1997.

FIGLIORE B., *Pacchetti turistici: forma del contratto, danno da vacanza rovinata e limite risarcitorio*, in *Diritto dei trasporti*, 2001, p. 783 ss.

FLAMINI A., *Danno da vacanza rovinata*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015, p. 57 ss.

FLAMINI A., *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999.

FRAGOLA M., *Profilo comunitario del turismo*, Padova, 1996.

FRANCESCHELLI V., MORANDI F., *Manuale di diritto del turismo*, 4^a ed., Torino, 2011.

GABRIELLI E., ORESTANO A., *Contratti del consumatore*, Torino, 2000.

GALATI A., *Contratto di viaggio all inclusive e "causa concreta"*, in *Contratti*, 2009, p. 309 ss.

GAROFALO A.M., *La causa del contratto tra meritevolezza degli interessi ed equilibrio dello scambio*, in *Rivista di diritto civile*, 2012, II, p. 573 ss.

GENNARI D., *Breve rassegna in materia di danno da «vacanza rovinata»*, in *Giurisprudenza italiana*, 2003, p. 258 ss.

GENTILE P., *Il danno da vacanza rovinata*, in *Rassegna di diritto civile*, 1, 2013, p. 248 ss.

GÓMEZ CALLE E., *Comentario a los arts. 150 a 165 TRLGDCU*, in *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, Cámara Lapuente S. (dir.), Madrid: Colex, 2011, p. 1296 ss.

GÓMEZ CALLE E., *El contrato de viaje combinado*, Civitas, Madrid, 1998.

GÓMEZ CALLE E., *Las obligaciones de información en el contrato de viaje combinado*, in E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO e M. BERNAL FANDIÑO (a cura di), *Turismo y derecho del consumo*, Bogotá, 2015, p. 250 ss.

GÓMEZ CALLE E., sub *Artt. 150-165 TRLGDCU*, in *Comentarios a las normas de protección de los consumidores* diretto da S. Cámara Lapuente, Madrid - Colex, 2011, p. 1296 ss.

GONNELLI P., MIRABELLI G., voce *Trasporto (contratto di)*, in *Enc. dir.*, vol. XLIV, Milano, 1962.

GONZÁLES CABRERA I., *El contrato de viaje combinado y los paquetes dinámicos*, in J.F. FLUXÁ e J. BLEDA RODRÍGUEZ (directo da), *Manual de Contratación Turística*, Barcelona-Atelier, 2015, p. 111 ss.

GONZÁLES DE LOS SANTOS M., *La regulación de los viajes combinados en el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios*, in *Revista Xurídica Galega*, 2008, n. 60, p. 13 ss.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ M.^AB., *¿Nueva regulación de los viajes combinados?*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n. 269, 2008, p. 1063 ss.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ M.B., *Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados*, in *Revista de Derecho Mercantil*, n. 297, 2015, p. 171 ss.

GORLA G., *Il contratto*, Milano, 1954.

GRAZIUSO E., *La tutela del consumatore contro le clausole abusive, mezzi rituali ed irrituali*, Milano, 2010.

GRAZIUSO E., *Vendita di pacchetti turistici: aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, Milano, 2013.

GREGORACI E., *Casi di scioglimento del contratto di viaggio organizzato*, in *Diritto dei trasporti*, 2008, p. 513 ss.

GRIGOLI M., *Il contratto di viaggio*, in P. RESCIGNO (diretto da), *Trattato di diritto privato, Obbligazioni e contratti*, III, Torino, 1984, p. 799 ss.

GUARINI M., *I contratti del turismo organizzato on line tra diritto attuale e prospettive de iure condendo alla luce della nuova proposta di Direttiva in materia di "pacchetti turistici"*, in *Rivista di diritto dell'impresa*, 2014, p. 315 ss.

GUERINONI E., *Contratti e responsabilità nel codice del turismo*, in *Corriere giuridico*, 2012, p. 5 ss.

GUERINONI E., *Disciplina dei contratti turistici e danno da vacanza rovinata*, Milano, 2009.

GUERINONI E., *Il danno da “vacanza rovinata”*, in *Contratti*, 1999, p. 39 ss.

GUERINONI E., *Malattia del turista e impossibilità della prestazione*, in *Contratti*, 1997, p. 386 ss.

GUERINONI E., *Note minime in tema di “prefissata combinazione” di “servizi” turistici “tutto compreso”*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 2003, p. 39 ss.

GUERINONI E., *Obblighi di avviso e di intervento e «rovina» della vacanza*, in *Contratti*, 2006, p. 785 ss.

GUERINONI E., *Penale per la disdetta del viaggio e diritti dell’agenzia intermediaria*, in *Contratti*, 2003, p. 575 ss.

IMPARATO E., TORCHIA F., *Profili di diritto del turismo*, Napoli, 2011.

INFANTE RUIZ F.J., *La integración del contrato con el contenido de la publicidad. Comentarion a la STS de 23 de mayo 2003*, in *Revista de Derecho Patrimonial*, n. 12, 2004, p. 195 ss.

IUDICA G., PATTI S., *Linguaggio e regole del diritto privato*, Padova, 2^a ed., 2001.

IZZI B., *Causa in concreto e sopravvenienze nel contratto di viaggio tutto compreso*, in *Giurisprudenza italiana*, 2008, p. 1133 ss.

IZZI B., *La causa del contratto come funzione economico-individuale*, in *Giustizia civile*, 2007, c. 1988 ss.

IZZO U., «*Vacanze comunitarie*». *Quale tutela per il turista italiano in vista dell'attuazione della Direttiva CEE in materia di viaggi «tutto compreso»*, in R. PARDOLESI (a cura di), *Saggi di diritto privato europeo*, Napoli, 1995, p. 309 ss.

LA TORRE M.E., COCUCCIO M., *I contratti del turismo organizzato*, in *Corriere di merito*, 2011, p. 1158 ss.

LA TORRE M.E., *Il contratto di viaggio “tutto compreso”*, in *Giustizia civile*, II, 1996, p. 27 ss.

LELIO B., *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*, in *Contratti*, 2008, p. 2786 ss.

LEZZA A., *I contratti di viaggio*, in N. LIPARI (a cura di), *Trattato di Diritto Europeo*, II, Padova, 2003, p. 263 ss.

LONGHINI P., *Natura e limiti del rapporto fra turista ed agenzia di viaggi e danno esistenziale da “vacanza rovinata”*, in *Giudice di Pace*, 2003, p. 310 ss.

LONGOBUCCO F., sub *art. 83*, in E. CAPOBIANCO e G. PERLINGIERI (a cura di), *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, Napoli, 2009, p. 522 ss.

LOPEZ SANTANA N., *El incumplimiento del contrato de viaje combinado por causa de huelga: la protección del turista*, Granada, Comares, 2003.

MANCALEONI A.M., *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, in F. DELFINI, F. MORANDI (a cura di), *I contratti del turismo, dello sport e della cultura*, in P. RESCIGNO, E. GABRIELLI (diretto da), *Trattato dei contratti*, Torino, 2010, p. 314 ss.

MANNINO V., sub *Art. 84*, in P. CENDON (a cura di), *Commentario al Codice Civile, D.Lg. 6 settembre 2005, n. 206, Codice del consumo*, Milano, 2010, p. 28 ss.

MARÍN LÓPEZ M.J., *Las garantías en la venta de bienes de consumo en la Unión Europea. La Directiva 1999/44/CE, y su incorporación en los Estados miembros*, Madrid, 2004.

MARTÍN OSANTE J.M., *Información, contenido y modificación de los contratos de servicios turísticos*, in *Diario La Ley*, 2010, n. 7315, p. 3 ss.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *Algunos casos de desistimiento en el contrato de viaje combinado*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, p. 114 ss.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *Defectuoso cumplimiento contractual de la agencia de viajes por no suministrar la información que legalmente le era exigible*, in www.uclm.es.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *El contrate de viaje combinado: antecedentes, derecho comparado, estudio normativo y jurisprudencial*, La Mancha-Cuenca, 1999.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *El contrato de viaje combinado: estudio normativo*, in *Revista Cesco de Derecho de consumo*, 2012, n. 2, p. 76 ss.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *Responsabilidad de la agencia de viajes por falta de información*, www.uclm.es.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *Responsabilidad de la agencia de viajes por la exigencia de visado*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, p. 138 ss.

MARTÍNEZ ESPÍN P., *Responsabilidad en el contrato de viaje combinado. La solución definitiva. Comentario a la STS de 20 de enero de 2010*, in *Revista Cesco de Derecho de Consumo*, n. 2, 2012, p. 127 ss.

MARZIALI C., *La responsabilità dell'organizzatore di viaggi in materia di overbooking alberghiero*, in *Diritto marittimo*, 2006, p. 1187 ss.

MAURO M., *Contratti aventi ad oggetto i servizi turistici*, in G. VETTORI (a cura di), *Contratto e responsabilità. Il contratto dei consumatori, dei turisti, dei clienti, degli investitori e delle imprese deboli. Oltre il consumatore*, II, Padova, 2013, p. 1600 ss.

MAZIER M., CAVANNA C., *Introduzione alla nuova direttiva Ue in tema di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati*, in *Diritto marittimo*, 2017, p. 275 ss.

MEOTTI A.M., *Convenzione (C.C.V.) di Bruxelles del 23 aprile 1970 sul contratto di viaggio*, in G. ALPA, P. ZATTI (a cura di), *Commentario breve al codice civile. Leggi complementari*, Padova, 1995, p. 923 ss.

MICHETTI F., *L'indisposizione del turista non consente il recesso dal viaggio*, in *Diritto del turismo*, 2003, p. 341 ss.

MIGNOLI A., *Impossibilità del creditore e incidenza del fortuito*, in *Rivista di diritto commerciale*, 1947, p. 284 ss.

MINERVINI G., *Il contratto turistico*, in *Rivista di diritto commerciale*, LXXII, I, 1974, p. 276 ss.

MOLFESI F., *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, 2^aed., Padova, 2006.

MONTI B., *Il recepimento della Direttiva sui viaggi «tutto compreso» nei Paesi dell'Unione europea*, in *Diritto del turismo*, 2008, p. 83 ss.

MONTICELLI S., *Il contratto di viaggio*, in ID., G. CIURNELLI, G. ZUDDAS (a cura di), *Contratto d'albergo. Contratti di viaggio. Contratti del tempo libero*, Milano, 1994, p. 141 ss.

MORALEJO IMBERNÓN N., sub *art. 160*, in R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (coordinato da), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2009, p. 1867 ss.

MORANDI F., *I contratti di viaggio alla prova del codice del turismo*, in *Diritto del turismo*, 2012, p. 84 ss.

MORANDI F., *I contratti di viaggi*, in ID., M. COMENALE PINTO e M.E. LA TORRE (a cura di), *I contratti turistici*, Milano, 2004, p. 26 ss.

MORANDI F., PIPPIA D., *I rapporti tra tour operator e travel agent*, in S. BUSTI e A. SANTUARI (a cura di), *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista-consumatore*, Trento, 2006, p. 103 ss.

MORANDI F., *The new european regulation of package travel and linked travel arrangements*, in *Diritto dei trasporti*, 2017, p. 99 ss.

MOSCATI E., *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio e il diritto privato italiano*, in F. VASSALLI, G. VISENTINI (a cura di), *Legislazione economica*, Milano, 1979, p. 350 ss.

MUSIO A., *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 22 ss.

MUSSO B., *La malattia del turista insorta prima della partenza: un altro rischio a carico del tour operator*, in *Contratti*, 1994, p. 675 ss.

NARDI S., *Contratto di viaggio “tutto compreso” e irrealizzabilità della sua funzione concreta*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 2008, p. 542 ss.

NAVARRETTA E., *Causa e giustizia contrattuale a confronto: prospettive di riforma*, in *Rivista di diritto civile*, 2006, I, p. 411 ss.

PANIZZA FULLANA A., *Nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sus consecuencias jurídicas*, in ID. (diretto da), *Paquetes dinámicos: problemas y soluciones jurídicas desde una perspectiva internacional*, Dykinson, Madrid, 2014.

PARDOLESI R., *Contratto di viaggio, recesso unilaterale, responsabilità e obblighi*, in *Foro italiano*, 1991, I, c. 3060 ss.

PAROLA F., *Recesso dal contratto di compravendita di pacchetti turistici e impossibilità di utilizzazione della prestazione*, in *Obbligazioni e contratti*, 2008, p. 13 ss.

PASQUILI R., *Il recesso nei contratti turistici e l'impossibilità per il creditore di ricevere la prestazione: il caso della sopravvenuta malattia del viaggiatore prima della partenza*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 2008, p. 817 ss.

PEÑAS MOYANO B., *Nuevas cuestiones en torno a la distribución de responsabilidad entre el organizador y el metallista frente a los turistas por incumplimiento en la fase de ejecución del contrate de viaje combinado*, in J. TOMILLO URBINA, J. ÁLVAREZ RUBIO (a cura di), *La protección de los consumidores como motor de desarrollo económico (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)*, Civitas, 2011, p. 234 ss.

PENNISI R., *Considerazioni in merito alle pratiche commerciali ingannevoli*, in *Giurisprudenza commentata*, 2012, p. 653 ss.

PERLINGIERI P., *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, 3^a ed., Napoli, 2006.

PERLINGIERI P., *Il diritto dei contratti fra persona e mercato. Problemi del diritto civile*, Napoli, 2003.

PERLINGIERI P., *L'interpretazione della legge come sistematica e assiologia. Il brocardo in claris non fit interpretatio, il ruolo dell'art. 12 disp. prel. c.c. e la nuova scuola dell'esegesi*, in *Rassegna di diritto civile*, 1985, p. 990 ss.

PERLINGIERI P., *La tutela del "contraente debole" nelle negoziazioni immobiliari. Traccia di un possibile convegno*, in ID., *Il diritto dei contratti tra persona e mercato. Problemi del diritto civile*, Napoli, 2003, p. 317 ss.

PESCAROLLO M., *In tema di vendita di pacchetto turistico e di danno da vacanza rovinata*, in *Giurisprudenza di merito*, 2002, p. 1194 ss.

PESCATORE G., *Effetti dell'impedimento personale al singolo viaggiatore sul contratto di crociera turistica*, in *Foro italiano*, 1947, I, c. 266 ss.

PIERALLINI L., *I pacchetti turistici: profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998.

PIERALLINI L., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso. Primo commento al decreto legislativo di attuazione della direttiva 90/314/Cee*, Roma, 1995.

PIPPIA D., *Osservazioni in tema di recesso del viaggiatore nel contratto di crociera turistica*, in *Diritto marittimo*, 2003, p. 930 ss.

POLLASTRELLI S., *Il contratto di trasporto marittimo di persone*, Milano, 2008.

POZZI C., *Intermediario e organizzatore di viaggio: applicazione della C.C.V. del 23 aprile 1970*, in *Contratti*, 1999, p. 903 ss.

QUARTICELLI P., *Contratto di vendita di pacchetto turistico e nullità per mancanza di forma scritta*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 2006, I, p. 882 ss.

QUARTICELLI P., *Il contratto di vendita di pacchetto turistico nel nuovo codice del turismo*, in *Contratti*, 2012, p. 205 ss.

REYES LÓPEZ M.J., *Novedades legislativas recogidas en la directiva 2015/2302/UE, de 25 de noviembre, de viajes combinados y servicios de viajes vinculados*, in *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, n. 6, 2017, p. 341 ss.

RICCI F., sub *Art. 86*, in G. ALPA, L. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Napoli, 2005, p. 578 ss.

RICOLO D., sub *art. 83*, in G. ALPA e L. ROSSI CARLEO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Napoli, 2005, p. 557 ss.

RIGHI L., *Il turismo nel «tiro alla fune» Stato-Regioni: la ridondanza dell'eccesso di delega dimezza il codice*, in *Diritto del turismo*, 2012, p. 29 ss.

RIMOLDI F., *La causa quale ragione in concreto del singolo contratto*, in *Contratti*, 2007, p. 621 ss.

RIZZO V., *Trasparenza e "clausole principali" nei contratti del consumatore*, in AA.VV., *Studi in memoria di F. Cicala*, II, Napoli, 2003, p. 1137 ss.

RIZZO V., *Trasparenza e “contratti del consumatore” (la novella al codice civile)*, Napoli, 1997.

ROLFI F., *Funzione concreta, interesse del creditore e inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto di causa del contratto*, in *Corriere giuridico*, 2008, p. 921 ss.

ROLFI F., *La causa come «funzione economico-sociale»: tramonto di un idolum tribus?*, in *Corriere giuridico*, 2006, p. 1718 ss.

ROLLI R., *Causa in astratto e causa in concreto*, Padova, 2008.

ROMEO F., *Contratti asimmetrici, codici di settore e tutela del contraente debole*, in *Obbligazioni e contratti*, 2012, p. 440 ss.

ROMEO F., *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, in G. ALPA, S. PATTI (diretto da), *Trattato teorico pratico di diritto privato*, Padova, 2011, p. 6 ss.

ROPPO V., *Commentario alla Convenzione relativa al contratto di viaggio (CCV)*, in *Nuove leggi civili commentate*, 1978, p. 1757 ss.

ROPPO V., *I contratti del turismo organizzato*, in V. RIZZO (a cura di), *Diritto privato comunitario*, Napoli, 1997, p. 309 ss.

ROPPO V., *Il contratto del 2000*, 2^a ed., Torino, 2005.

ROPPO V., *Il contratto*, in G. IUDICA e P. ZATTI (a cura di), *Trattato diritto privato*, Milano, 2^a ed., 2011, p. 175 ss.

ROSSI CARLEO L., *Il codice del consumo: prime impressioni fra critiche e consensi*, in *Contratto e impresa/Europa*, 2006, p. 34 ss.

ROSSI F., *La teoria della causa concreta e il suo esplicito riconoscimento da parte della Suprema Corte*, in *Rassegna di diritto civile*, 2008, p. 564 ss.

SACRISTÁN REPRESA M., *El texto Refundido de la LGDCU. Notas sobre su alcance y significado*, in *Revista de Derecho de la Competencia y la Distribución*, n. 3, 2008, p. 15 ss.

SANGERMANO F., *La funzione economico-individuale del contratto e il danno non patrimoniale da inadempimento*, in *Contratti*, 2012, p. 769 ss.

SANTAGATA R., *Diritto del turismo*, Torino, 2012.

SANTAGATA R., *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»*, in *Nuove leggi civili commentate*, 2012, p. 1105 ss.

SANTUARI A., *I confini della responsabilità dell'organizzatore di una crociera turistica*, in *Diritto del turismo*, 2007, p. 259 ss.

SANTUARI A., *I contratti di viaggio all inclusive tra frontiere interne e diritto transnazionale*, Padova, 2003.

SCARPELLO A., *Le clausole vessatorie*, in G. ALPA (a cura di), *I contratti del consumatore*, Milano, 2014, p. 603 ss.

SCOGNAMIGLIO R., *Diritto del lavoro*, in *Istituzioni di diritto*, 2^a ed., Roma, 2005.

SCORTECCI F., *Ancóra sulla responsabilità del venditore e dell'organizzatore della vacanza*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 273 ss.

SEBASTIO G., *La disciplina giuridica in materia di pubblicità nel settore dei viaggi e del turismo e profili d'intervento dell'autorità*, in *Giustizia civile*, 2001, I, p. 2286 ss.

SEVERONI C., *Diligenza del tour operator e irresponsabilità per fatto*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 345 ss.

SILINGARDI G., *Gli obblighi dell'agente di viaggio nella legislazione comunitaria*, in *Rivista giuridica circolazione e trasporti*, 1991, p. 580 ss.

SILINGARDI G., *Contratti di viaggi organizzati*, in *Enciclopedia giuridica*, 1996, IX, p. 2.

SILINGARDI G., MORANDI F., *La «vendita di pacchetti turistici». La direttiva 13 giugno 1990 n. 90/314/CEE ed il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111*, Torino, 2^a ed., 1998.

SIMONINI E., *La compravendita di pacchetti turistici on-line e l'esclusione del diritto di recesso da parte del turista*, in *Diritto del turismo*, 2007, p. 30 ss.

SOLER VALDÉS-BANGO A., *El contrato de viaje combinado*, Thomson Aranzadi, 2005.

SPASIANO E., *Contratto di crociera turistica e clausole particolarmente onerose*, in *Rivista di diritto della navigazione*, 1962, II, p. 64 ss.

SPASIANO E., voce *Crociera (contratto di)*, in *Enciclopedia del diritto*, vol. II, Milano, 1962.

STANGHELLINI L., *Viaggio (contratto di)*, in *Novissimo digesto italiano – Appendice*, vol. VII, Torino, 1987, p. 1131.

STUCCHI M., *In tema di contratto di viaggio «tutto compreso» e di recesso dal contratto*, in *Giurisprudenza italiana*, 2012, p. 219 ss.

TAMBURRO A., *Responsabilità solidale o alternativa dell'organizzatore e del venditore di pacchetti turistici?*, in *Diritto dei trasporti*, 2007, p. 129 ss.

TASSONI G., *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998.

TASSONI G., *In tema di responsabilità derivante dal contratto di viaggio*, in *Responsabilità civile*, 1987, p. 454 ss.

TASSONI G., sub *Art. 33, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015, p. 1071 ss.

TASSONI G., sub *Art. 34, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015, p. 1078 ss.

TASSONI G., sub *Art. 36, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015, p. 1083 ss.

TASSONI G., sub *Art. 37, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015, p. 1088 ss.

TASSONI G., sub *Art. 47, D. Lg. 23 maggio 2011, n. 79, Codice del turismo*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo e norme collegate*, Milano, 4^a ed., 2015, p. 1115 ss.

TASSONI G., sub *Art. 82*, in V. CUFFARO (a cura di), *Codice del consumo. Commentario*, Milano, 2008, p. 466 ss.

TINCANI C., *I presupposti della responsabilità dell'intermediario di viaggio*, in *Diritto del turismo*, 2008, p. 159 ss.

TRITTO E.A., *Pratiche commerciali scorrette nel contratto di viaggio: gli orientamenti dell'AGCM*, in *Danno e responsabilità*, 2012, p. 469 ss.

TULLIO L., *Il contratto di viaggio*, in *I contratti*, III, *Diritto civile* diretto da N. LIPARI, P. RESCIGNO, Milano, 2009.

TULLIO L., *Interpretazioni discutibili e inquietanti della normativa sul contratto di viaggio*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 290 ss.

TURCO A., *Sul rifiuto della proposta alternativa del tour operator in caso di modifiche dopo la partenza*, in *Diritto del turismo*, 2003, p. 232 ss.

TURCO A., *Vendita di pacchetto turistico con offerta in “formula roulette”*, in *Diritto del turismo*, 2005, p. 31 ss.

TURCO A., *(Ir)responsabilità del tour operator per i danni occorsi durante l’escursione facoltativa acquistata in loco dal viaggiatore*, in *Diritto del turismo*, 2004, p. 42 ss.

VALENTINO D., *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999.

VENCHIARUTTI A., *I contratti del turismo organizzato nel codice del turismo*, in G. ALPA (a cura di), *I contratti del consumatore*, Milano, 2014, p. 1169 ss.

VENCHIARUTTI A., *Il danno da vacanza rovinata tra normativa nazionale ed europea*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 2013, p. 1075 ss.

VENCHIARUTTI A., *La disciplina dei servizi turistici nel codice del consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Diritto del turismo*, 2007, p. 329 ss.

VENCHIARUTTI A., *Pacchetti turistici su misura*, in *Diritto del turismo*, 2003, p. 241 ss.

VENCHIARUTTI A., *Vendita di biglietti aerei e obblighi informativi dell’agente di viaggio*, in *Diritto del turismo*, 2008, p. 385 ss.

VENCHIARUTTI A., *Viaggi organizzati e tutela del turista*, Milano, 2012.

VENCHIARUTTI A., *Viaggi organizzati e tutela del turista. Profili di diritto comparato e europeo (Prima parte)*, Padova, 2012.

VERDE L., *Crociera turistica e mutamento di itinerario*, in *Trasporti*, 1979, p. 159 ss.

VITALE V., *Ancóra sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Foro italiano*, 1939, I, c. 1003 ss.

VITALE V., *Sul contratto di crociera turistica*, *Rivista di diritto della navigazione*, 1939, II, p. 263 ss.

VITALE V., *Sulla natura giuridica del contratto di crociera turistica*, in *Rivista di diritto della navigazione*, 1938, I, p. 93 ss.

ZENO ZENCOVICH V., *Il danno da vacanza rovinata: questioni tecniche e prassi applicative*, in *Nuova giurisprudenza civile commentata*, 1997, I, p. 875 ss.

ZORZI GALGANO N., *Il recesso di protezione del consumatore nella nuova disciplina del turismo e della multiproprietà*, in *Contratto e impresa*, 2011, p. 1193 ss.