



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

DOTTORATO DI RICERCA IN

**SCIENZE GIURIDICHE PRIVATISTICHE: DIRITTO CIVILE,
DIRITTO DEL LAVORO, DIRITTO DELLA NAVIGAZIONE E**

DEI TRASPORTI

XXVIII CICLO – IUS 01

**VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI E
RESPONSABILITÀ DA INADEMPIMENTO**

Tesi di Dottorato della

Dott.ssa Antonietta ARDIZZONE

Tutor e Coordinatore

Chiar.mo Prof. Mario TRIMARCHI

Triennio 2013-2015

CAPITOLO 1
PROFILI GENERALI DELLA DISCIPLINA SUI
PACCHETTI TURISTICI

1. Dalla disciplina internazionale all'adozione di una specifica normativa interna di matrice europea diretta a tutelare la parte debole del contratto di viaggio
2. Il codice del turismo tra novità e conferme: le parti dell'operazione e la nozione di pacchetto turistico
3. La natura del contratto del turismo organizzato: contratto tipico o operazione negoziale tipizzata

CAPITOLO 2
LE DIVERSE FORME DI RESPONSABILITÀ NEI
CONTRATTI DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

4. La formazione del contratto: caratteri generali.
5. L'opuscolo informativo tra pubblicità e informazione
6. Gli obblighi informativi
 - 6.1 *Segue.* Nella fase precontrattuale
 - 6.2 *Segue.* Conseguenze derivanti dalla violazione degli obblighi precontrattuali
 - 6.3 *Segue.* Natura della responsabilità
7. Gli obblighi informativi inerenti la fase di esecuzione del contratto

8. Rapporti tra l'opuscolo informativo e gli obblighi di informazione
9. Il contenuto minimo di garanzia
10. I vincoli di forma: *ad substantiam* o informativa
 - 10.1 *Segue*. La chiarezza e precisione del contenuto contrattuale
 - 10.2 *Segue*. Obbligo di consegna della copia del contratto
11. La responsabilità del professionista ed i rimedi avverso l'inadempimento diretti a mitigarla
12. Criteri di imputazione della responsabilità e parametri di valutazione dell'inesatto adempimento
 - 12.1 *Segue*. Il rapporto tra le responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario
13. La responsabilità per fatti dei terzi
14. Le diverse ipotesi di danno derivanti dall'inadempimento
15. I danni alla persona e diversi da quelli alla persona
16. Il danno da vacanza rovinata di matrice giurisprudenziale
 - 16.1 *Segue*. La codificazione del danno da vacanza rovinata: l'inadempimento di non scarsa importanza
 16. 2 *Segue*. I criteri di determinazione dell'entità del danno.
 16. 3 *Segue*. La prescrizione del diritto al risarcimento del danno
 - 16.4 *Segue*. L'onere della prova e la liquidazione

CAPITOLO 3

LA DIRETTIVA UE 2015/2302

17. La proposta della Commissione europea e gli obiettivi dell'Unione in materia di turismo organizzato
18. Il testo definitivo approvato dal Parlamento e dal Consiglio Europeo: la differenza tra i pacchetti turistici e servizi collegati
 - 18.1 La fase informativa: dall'opuscolo al modulo informativo
 - 18.2 Le informazioni precontrattuali
 - 18.3 Le informazioni che delineano il contenuto del contratto
 - 18.4 La fase di conclusione del contratto
 - 18.5 Il nuovo ruolo riconosciuto alla forma
 - 18.6 La responsabilità del professionista
 - 18.7 I rimedi contro l'inadempimento

Capitolo 1

PROFILI GENERALI DELLA DISCIPLINA SUI PACCHETTI TURISTICI

1. Dalla disciplina internazionale all'adozione di una specifica normativa interna di matrice europea diretta a tutelare la parte debole del contratto di viaggio

Il contratto del turismo organizzato ha assunto una propria rilevanza giuridica, a livello interno, per effetto degli influssi della disciplina internazionale ed europea, atteso che il legislatore del 1942 non ha mostrato alcuna attenzione nei confronti di tale tipo di contrattazione.

Tuttavia, la diffusione del turismo di massa ha reso necessaria una regolamentazione della materia, alla luce soprattutto della tendenza, sviluppatasi nella prassi, a ricorrere ad organizzatori professionali specializzati nel confezionamento di una serie di viaggi organizzati progettati in modo standardizzato in relazione a predefinite tipologie di turisti, alle singole località ed alle loro attrattive¹.

Il riconoscimento a livello legislativo del contratto turistico è avvenuto con la legge 27 dicembre 1977 n. 1084, ora abrogata²,

¹ Tale tecnica ha il pregio di consentire all'organizzatore di distribuire l'alea tra una molteplicità di affari e assicurarsi contro il rischio di inadempimenti, così da offrire i pacchetti di viaggio a prezzi forfettari più vantaggiosi rispetto al costo che i singoli servizi avrebbero qualora fossero acquistati separatamente.

² Legge abrogata dall'art. 3, d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79 a decorrere dal momento in cui è divenuta efficace la denuncia dello Stato Italiano della Convenzione internazionale sul

la quale ha ratificato la Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV), elaborata dall'*Unidroit* e firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970. È stata introdotta, in tal modo, una normativa funzionale alla realizzazione, in ambito internazionale, di una disciplina uniforme ed armonizzata in materia di contratto di viaggio, mediante la quale si è cercato di fornire adeguata tutela al viaggiatore, parte di un contratto, che sino all'avvento delle suddette norme era essenzialmente atipico, essendo mutuato solo dalla prassi e privo di un preciso schema giuridico di riferimento³.

Oggetto della Convenzione è “il contratto di viaggio” che interviene tra un soggetto qualificato “imprenditore”, nella possibile veste di organizzatore o intermediario del viaggio, ed un soggetto privo di tale qualifica, il “viaggiatore”, fruitore della prestazione di servizi oggetto del contratto, di cui vengono

contratto di viaggio del 23 aprile del 1970, in conformità a quanto disposto dall'art. 37 della legge di ratifica.

³Si distingueva, infatti, il contratto di organizzazione di viaggio, riconducibile al contratto di appalto di servizi, e quello di intermediazione, che evocava lo schema del mandato. V. Roppo, *Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio. Commentario*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978; V. Cuffaro, *Contratto turistico*, in *Dig. disc., priv., sez. civ.*, IV, Torino, 1989; V. Buonocore, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Tratt. dir. comm.*, Torino, 2003, 255 ss.; E. Moscati, *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio ed il diritto privato italiano*, in *Leg. econ.*, 1977-1978, 350. Si veda V. Cuffaro – G. Tassoni, *Viaggio (Contratto di)*, in *Dig. disc., priv., sez., civ., Agg.*, Torino, 2000, 751; C. Alvisi, *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007, 332 ss.; R. Santagata, *Diritto del turismo*, Torino, 2012, 248; F. Morandi, *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici*, a cura di F. Morandi - M. M. Comenale Pinto - M.E. La Torre, Milano, 2004, 3; S. Monticelli – M. Gazzara, *Il contratto di viaggio*, in *I contratti dei consumatori, Tratt. dei contratti diretto da Rescigno-Gabrielli*, a cura di E. Gabrielli - E. Minervini, Torino, 2005; G. Silingardi, *I contratti di viaggio organizzati*, in *Enc. Giur. Treccani*, IX, Roma, 1988, 1 ss.; S. Monticelli, *Il contratto di viaggio*, in *Il Contratto di albergo, il contratto di viaggio, i contratti di tempo libero*, a cura di G. Ciurnelli – S. Monticelli – G. Zuddas, Milano, 1994, 143 ss.

determinati in modo puntuale i rispettivi oneri, obblighi, diritti e responsabilità.

In particolare, secondo quanto disposto dalla legge di ratifica, il contratto di viaggio può articolarsi in due distinti rapporti, costituiti rispettivamente dal contratto di organizzazione di viaggio, con il quale una persona si impegna, a suo nome a procurare ad un'altra, a un prezzo globale, un insieme di prestazioni comprendenti il trasporto, il soggiorno separato dal trasporto o qualunque altro servizio che ad esso si riferisca, e dal contratto di intermediazione di viaggio con il quale un soggetto si impegna a procurare ad un altro, dietro corrispettivo, sia un contratto di organizzazione di viaggio, sia uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi.

Pertanto, la tipologia negoziale contemplata dalla Convenzione è duplice, poiché viene disciplinata la fattispecie bilaterale, di cui sono parti l'organizzatore del viaggio e il viaggiatore, e la fattispecie più complessa, ma molto diffusa nella prassi, caratterizzata da un rapporto intercorrente tra organizzatore, intermediario e viaggiatore. Emerge, quindi, come per effetto della CCV, i contratti in uso nel settore turistico, che in origine erano solo socialmente tipizzati, hanno acquistato una tipicità legale.

Quanto ai soggetti coinvolti, l'art. 1 definisce l'"organizzatore di viaggi" come "qualunque persona che abitualmente assume l'impegno", funzionale alla stipula di un contratto di

organizzazione di viaggio, “sia a titolo di attività principale o meno, sia a titolo professionale o meno”. Diversamente l’“intermediario di viaggi”, è una “qualunque persona che abitualmente assume l’impegno” di addivenire alla formazione di un contratto di intermediazione turistica, “sia a titolo di attività principale o meno, sia a titolo professionale o meno”. Infine, il “viaggiatore” è identificato in una “qualunque persona che usufruisce di una delle prestazioni” dell’organizzatore o dell’intermediario, “sia che il contratto sia stipulato, o che il prezzo sia pagato, da lei o da chi per lei”.

La suddetta disciplina ha avuto un ambito applicativo ristretto, conseguenza del numero esiguo di Paesi aderenti e della riserva, *ex art. 40, lett. a) L. 1084/1977*, della quale il legislatore nazionale si è avvalso, così da limitarne l’operatività ai soli viaggi internazionali, da eseguirsi totalmente o parzialmente in uno Stato diverso da quello in cui il contratto è stato concluso o da cui il viaggiatore è partito⁴. Nonostante ciò, nulla ha impedito che la normativa convenzionale potesse acquisire, nelle riflessioni della dottrina, un rilievo maggiore di quello che si sarebbe potuto pensare, in conseguenza, soprattutto, dell’analogia causale e strutturale tra viaggio internazionale (oggetto della CCV) e viaggio nazionale (che è stato oggetto, solo in tempi più recenti, della disciplina di origine

⁴ I Paesi aderenti furono Alto Volta, Benin, Camerun, Costa d’Avorio, Città del Vaticano, Italia, Libano, Marocco, Nigeria, Filippine, Portogallo, San Marino, Togo, nonché Argentina e Belgio i quali hanno provveduto all’abrogazione della CCV tramite il procedimento di denuncia di cui all’art. 37.

comunitaria).⁵ Tale analogia, infatti, ha portato, da un punto di vista operativo, ad un'applicazione della disciplina della CCV anche a fattispecie concrete non rientranti nel suo campo di operatività, ammettendosi, ad esempio, il riconoscimento del risarcimento del “danno da vacanza rovinata” nell'ambito di controversie inerenti i viaggi non internazionali⁶.

Il quadro normativo descritto è stato innovato, in una seconda fase, dal d.lgs. 111/1995 il quale, ha recepito la direttiva 90/314/CE⁷ inerente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, ed ha introdotto specifiche disposizioni da applicare ai pacchetti venduti o offerti nel territorio nazionale, colmando, così, la lacuna testuale creata dalla legge di ratifica della CCV, senza, però, prevedere alcun raccordo con quest'ultima.

Tale intervento legislativo si è andato a collocare nella più ampia regione dedicata alla disciplina consumeristica, di origine comunitaria, confluita solo nel 2006 nel codice del consumo.

⁵ Secondo alcuni autori la Convenzione era applicabile anche ai contratti di viaggio nazionali alla luce dei vizi di procedura della riserva apposta dallo Stato Italiano v. A. Flamini, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 33; M. Deiana, *La disciplina del contratto di organizzazione di viaggio turistico nei viaggi interni*, in *Dir. trasp.*, 1988, 115; L. Stanghellini, *Viaggio (contratto di)*, in *Noviss. Dig. It., App.*, Torino, 1987, 1131; G. Tassoni, *Organizzatore di viaggi internazionali e doveri nazionali ed di protezione*, in *Giur. it.*, 1991, 67.

⁶ Si tratta, in particolare degli artt. 13 e 15 della legge 1084/1977.

⁷ Tale direttiva è stata oggetto di revisione da parte della Commissione Europea la quale, in data 9 luglio 2013, ha presentato una proposta di direttiva al Parlamento Europeo ed al Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici assistiti, che modifica il regolamento n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio v. www.eur-lex.europa.eu/legal-content.it. La procedura adottata secondo il disposto di cui all'art. 294 TFUE è stata ultimata ed ha portato all'adozione della direttiva UE 2015/2302, pubblicata nella Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea in data 11.12.2015.

Sono state, pertanto, introdotte una serie di disposizioni con finalità di tutela del contraente debole, ossia del consumatore.

In vista di tal fine è stata preposta una disciplina articolata in merito ad una serie di profili relativi ai contratti del settore turistico. In particolare sono stati previsti dettami specifici con riguardo alla forma e al contenuto del contratto, alle informazioni sia precontrattuali, sia inerenti la fase esecutiva, alle modifiche soggettive ed oggettive del contratto, alla responsabilità degli operatori professionali nonché alle forme di garanzia dei turisti (polizze assicurative ed istituzione di un Fondo di garanzia).

Il decreto legislativo 111/1995, ormai abrogato dall'art. 146 , lett. e), del d.lgs. 206/2005, regolamentava il rapporto contrattuale tra un organizzatore e/o venditore ed un consumatore, da intendersi, non secondo la definizione europea ma come mero fruitore del servizio turistico (art. 5). Detto rapporto aveva ad oggetto viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso, ossia risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due elementi tra il trasporto, l'alloggio e i servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio ed aventi durata superiore a ventiquattro ore o pari ad un periodo di tempo comprendente almeno una notte (art. 2). Al pari della disciplina convenzionale, si prevedevano requisiti di forma e di sostanza, fissando anche le conseguenze derivanti dal mancato o inesatto adempimento dell'organizzatore e del venditore, nonché venivano regolati ulteriori aspetti quali la cessione del contratto,

gli obblighi informativi, la revisione del prezzo e le modifiche delle condizioni contrattuali.

Con l'emanazione del codice del consumo (d. lgs. n. 206/2005), e la conseguente abrogazione del d.lgs. 111/1995, le disposizioni in quest'ultimo contenute sono confluite nella parte riguardante il rapporto di consumo, in particolare negli art. 82-100, senza subire modifiche di rilievo, se non l'abbandono del requisito dell'autorizzazione per gli operatori professionali.

Il suddetto quadro normativo è stato, successivamente, alterato dall'entrata in vigore, del d.lgs. 23 maggio 2011 n. 79, il cui art. 1 ha approvato il Codice del turismo contenuto nell'allegato 1 del suddetto decreto⁸. In particolare, nel Titolo VI, Capo I, del

⁸ Sin dalla sua entrata in vigore sono sorti dubbi di legittimità costituzionale a causa della presunta violazione, da parte del legislatore nazionale, dei limiti della potestà legislativa statale nelle materie di competenza residuale, tra cui, in seguito alla riforma del titolo V del 2001, deve ricomprendersi anche il turismo. Il ricorso, in particolare, è stato presentato alla Consulta dalle Regioni Umbria, Toscana e Veneto le quali hanno rilevato come il codice del turismo si configuri al pari di una disciplina organica della materia, rappresentando una legge quadro. Tuttavia l'emanazione di dette leggi è consentita allo Stato solo nelle materie di legislazione concorrente e non in quelle appartenenti, al pari del turismo, alla competenza residuale delle Regioni. (Corte Costituzionale 5 aprile 2012 n. 80, in *Giust. civ.*, 2012, I, 1388 ss ed in *Riv. it. dir. tur.*, 6, 2012, 29 ss.). A ciò si aggiungono i dubbi di eccesso di delega ex art 76 Cost., manifestati già prima dell'intervento della Consulta attuato con la suddetta sentenza. (v. P. Sabbioni, *Il codice della normativa statale in materia di turismo: ma a cosa è servita la riforma del criterio di riparto della potestà legislativa tra lo Stato e le Regioni?*, in www.forumcostituzionale.it; M. Malo, *Primi dubbi sul codice del turismo*, in *Riv. it. dir.tur.*, 2011, 9 ss.). La Consulta ha accolto i ricorsi ed ha dichiarato costituzionalmente illegittime quasi tutte le disposizioni del codice del turismo in materia di organizzazione pubblica del settore. Ha, invece, salvato dalla declaratoria le restanti disposizioni riconoscendo al legislatore statale il potere di riordinare le norme incidenti sulla materia del turismo in forza del potere di attrazione in sussidiarietà, il quale consente di attenuare la rigida ripartizione materiale delle competenze ex art. 117 Cost., qualora ciò sia necessario per il soddisfacimento da parte dello Stato di interessi unitari (In seguito alla sentenza della Consulta mostra delle remore al rispetto da parte del codice dei criteri delega C. Giunta, *Art. 76 Cost. nei giudizi in via d'azione: il codice del turismo in cerca di delega*, in www.federalismi.it, 6,2012, 8 ss.).

citato codice sono state trasposte le norme dedicate ai servizi turistici precedentemente regolate dal d.lgs. 206/2005. Tuttavia, nonostante le disposizioni inerenti i contratti di turismo organizzato non si ritrovino più in seno al codice del consumo, ciò non esclude, sulla base di quanto affermato da una parte della dottrina, che quest'ultimo continui a contenere "la parte generale" anche dei contratti turistici, soprattutto con riferimento alla disciplina delle clausole vessatorie di cui agli artt. 33 e ss., assunto anche il rinvio che lo stesso codice del turismo fa, per quanto non previsto, alle disposizioni del codice del consumo (art. 32, comma 3, cod. tur.), le quali possono trovare applicazione purché intercorra un rapporto tra professionista e consumatore⁹.

Allo stesso modo le regole comuni in materia contrattuale, di cui al codice civile, sono invocabili con esclusivo riferimento agli aspetti non contemplati dalla legislazione speciale turistica e dalle disposizioni consumeristiche, assumendo una funzione meramente integrativa e suppletiva rispetto alle indicate norme di settore¹⁰. E' evidente, quindi, come la materia dei contratti

⁹ E. Guerinoni, *Contratti e responsabilità nel codice del turismo*, in *Corr. Giur.*, 2012, 5 ss.

¹⁰ G. De Cristoforo, *La disciplina nei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "codice del consumo" (d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (prima parte)*, in *Studium iuris*, 2011, 1146; N. Soldati, *Brevi note a margine del Codice del turismo*, in *I Contratti*, 2011, 815 ss.; R. Santagata, *I contratti del turismo organizzato: profili sistematici*, in *L'ordinamento del mercato del turismo*, a cura di S. Cogliani – M. Gola, M. A. Sandulli e R. Santagata, Torino, 2012, 161 ss.; M. Dona, *I contratti del turismo organizzato*, in *Diritto dei consumi*, a cura di L. Rossi Carleo, Torino, 2012, 158 ss.; M. E. La Torre- M. F. Cocuccio, *I contratti del turismo organizzato*, in *Corr. mer.*, 2011, 1152 ss.; P. Quarticelli, *I contratti di vendita di pacchetto turistico nel nuovo codice del turismo*, in *I Contratti*, 2012, 205.

turistici costituisca campo di applicazione non solo del codice del turismo, ma anche della disciplina del codice del consumo e del codice civile.

Per quanto concerne, invece, il rapporto tra normativa internazionale pattizia e codice del turismo occorre rilevare che i mutamenti della disciplina di matrice europea hanno attenuato le differenze rispetto alla regolamentazione della CCV la quale, tuttavia, è avviata all'abrogazione da parte dell'art. 3, comma 2, del medesimo d.lgs. 79/2011, in cui si autorizza la denuncia da parte dello Stato italiano. Siffatta denuncia, in base al disposto dell'art. 37 della CCV, ha effetto decorso un anno dalla sua data di ricevimento da parte del Governo belga. Nell'attesa che detta procedura giunga a termine gli interpreti hanno comunque tentato di raccordare la normativa europea e internazionale, la quale rivestendo natura residuale, trova applicazione per gli aspetti non regolati dagli art. 32 e ss. cod. tur.¹¹. Con riguardo a tale profilo, risulta paradigmatica la fattispecie inerente i contratti di intermediazione di servizi turistici disaggregati che, pur essendo presi in considerazione dal Codice del turismo, nell'art. 33, comma 1, lett. b), là dove viene fornita la definizione di intermediario, non sono oggetto di apposita regolamentazione così da doversi ricorrere alla disciplina della CCV, finché applicabile, se si tratta di contratti internazionali ovvero alle regole comuni del codice civile o del codice del

¹¹ R. Santagata, *Diritto del turismo*, Torino, 2014, 274; R. Pasquili, *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Torino, 2012, 30 ss.

consumo se i servizi sono destinati ad essere eseguiti nei confini statali¹².

Infine, si rileva che il legislatore dell'Unione è intervenuto, di recente, adottando la direttiva UE del 2015/2302, del 25 novembre 2015, in materia di pacchetti turistici collegati, la quale, come si vedrà più approfonditamente, mira a tutelare il consumatore nei frequenti casi in cui acquisti un pacchetto tutto compreso *online* ovvero tramite pagine *web* collegate. La nuova direttiva, ispirata alla volontà di fornire una tutela più omogenea e completa, determina i nuovi tratti della disciplina inerente gli obblighi di informazione precontrattuale, il contenuto del contratto, le modifiche del contratto prima dell'inizio dell'esecuzione e la responsabilità nella fase di esecuzione. In via del tutto innovativa, inoltre, il legislatore comunitario obbliga gli Stati membri a prevedere un'apposita regolamentazione dei c.d. servizi turistici assistiti in cui l'agenzia di viaggi tradizionale oppure l'operatore *online* assiste il viaggiatore nella combinazione dei servizi turistici inducendolo a concludere contratti con altri e diversi fornitori, anche mediante processi di prenotazione collegati.

¹² Tali servizi disaggregati non vengono ricondotti dal codice del turismo nella nozione di pacchetto stante la mancanza di un'attività di assemblaggio avente ad oggetto le diverse prestazioni turistiche v. G. De Cristoforo, *La disciplina nei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "codice del consumo"*, cit. 1148; R. Pasquili, *Art. 32 c. tur.*, in *Commentario breve al diritto dei consumatori*, a cura di G. De Cristoforo - A. Zaccaria, Padova, 2013, 1431.

2. Il codice del turismo tra novità e conferme: le parti dell'operazione e la nozione di pacchetto turistico

Molte delle norme del codice del turismo propongono il contenuto della disciplina già dettata nel codice del consumo agli artt. 82-100.

Per cogliere la portata della normativa applicabile in materia e comprendere cosa sia cambiato rispetto al passato, è comunque opportuno verificare come l'intervento del legislatore abbia inciso sull'ambito oggettivo e soggettivo della regolamentazione dei pacchetti turistici, in modo da analizzare più approfonditamente, nei capitoli che seguono, gli aspetti inerenti gli obblighi e le eventuali responsabilità inerenti la fase di formazione e di esecuzione del contratto,

In via preliminare, è possibile rilevare che sono rimaste sostanzialmente invariate, rispetto al passato, le norme inerenti le informazioni precontrattuali, obbligatorie e facoltative, la forma ed il contenuto del contratto, gli obblighi di informazione in corso di esecuzione, le modifiche soggettive e oggettive del contratto, la responsabilità degli operatori professionali ed il fondo di garanzia. Diversamente, il legislatore del 2011 è intervenuto sulla disciplina dell'inesatto adempimento ed ha codificato la categoria del danno da vacanza rovinata, già elaborata dalla dottrina¹³ e dalla giurisprudenza¹⁴.

¹³ E. Guerinoni, *Disciplina dei contratti turistici e danno da vacanza rovinata*, Milano, 2009, 208; id., *Il danno da vacanza rovinata*, Piacenza, 2003; M.F. Cocuccio, *Viaggio turistico e vacanza rovinata*, Milano 2010; S. Caterbi, *Il danno da vacanza rovinata*,

Con riguardo, invece, all'ambito oggettivo di applicazione della disciplina prevista dal d.lgs. 79/2011, si evidenzia che la stessa opera unicamente per i pacchetti turistici venduti od offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale da un *tour operator* (c.d. organizzatore) o da un'agenzia di viaggi (c.d. intermediario, art. 32, comma 1, cod. tur.).

Rispetto alla disciplina consumeristica si rileva solo un cambiamento meramente formale di denominazione, in quanto

Milano 2010; P. Carmagnani, *Il danno da vacanza rovinata "tra contrattualità dello svago" e "patrimonialità del pregiudizio"*, in *Dir. tur.*, 1/2007, 38; G. Gulletta, *Rilevanza della meta del viaggio ai fini della esclusione della del risarcimento del danno da vacanza rovinata*, in *Dir. tur.*, 3/2005, 245; C. Rossello, *Il "danno da vacanza rovinata" dopo le Sezioni Unite del 2008 sul nuovo statuto del danno non patrimoniale*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2009, II, 488; M. Lazzara, *Danno da vacanza rovinata e quantificazione del risarcimento*, in *Dir. tur.*, 3/2005, 233; F. Morandi, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Il danno esistenziale. Una nuova categoria della responsabilità civile*, a cura di P. Cendon – P. Ziviz, Milano 2000; S. Pollastrelli, *Il risarcimento del danno morale nei viaggi turistici organizzati*, in *Dir. mar.* 2003; A. Santuari, *I contratti di viaggio "all inclusive" tra fonti interne e diritto transnazionale*, Padova 2003; V. Zeno Zencovich, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*, in *Nuov. Giur. civ. comm.*, 1997, I, 879; N. Ortu, *Il risarcimento del danno da vacanza rovinata. Gli orientamenti della dottrina e della giurisprudenza*, in *Resp. civ. prev.*, 2009, 2531; T. Serra, *Inadempimento del contratto di viaggio e danno da vacanza rovinata*, in *Giust. civ.*, 2000, 1207.

¹⁴ La Corte di Giustizia dell'Unione Europea, con sentenza depositata il 12 marzo 2002, ha ammesso il risarcimento del danno da vacanza rovinata, rivenendone il fondamento nell'art. 5 della Direttiva 90/314/CEE (Corte di giustizia 12 marzo 2002, n. C- 168/00, in *Corr. giur.*, 2002, 1002, con nota di R. Conti, *Corte di giustizia, danno da vacanza rovinata e "viaggi su misura". Ancora due vittorie per i consumatori*, in *I Contratti*, 2002, 952 ss., con nota di P.M. Putti, *Danno da vacanza rovinata*, in *Resp. civ. prev.*, 2002, 360 ss.; E. Guerinoni, *L'interpretazione della Corte di giustizia riguardo al danno da "vacanza rovinata"*, in *Resp. civ. prev.*, 2002, 363, la sentenza è pubblicata anche in *Danno resp.*, 2002, 1097 ss.; C. S. Carrassi, *L'interpretazione da parte della Corte di giustizia CE delle norme comunitarie è, indiscutibilmente, vera nomofilachia*, in *Giur. it.*, 2002, 1801 ss.; L. Sesta, *Danno da vacanza rovinata e danno morale contrattuale*, in *Dir. e giust.*, 2002, n. 12, 56 ss.; Tribunale Milano, 4 giugno 1988, in *I Contratti*, 1999, 39; Tribunale Torino, 8 novembre 1996, in *Resp. civ. e prev.*, 1997, 818; Tribunale Roma, 6 ottobre 1989, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 512; Pretura Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, 875; Tribunale Torino, 8 novembre 1995, in *Resp. civ. prev.*, 1997, 818.

al “venditore” subentra “l’intermediario” (es. agenzia di viaggi), il quale assolve le medesime funzioni espletate dal primo, sotto la vigenza della precedente disciplina.

In particolare, lo stesso si identifica nella persona che, anche al di fuori della propria attività professionale e senza scopo di lucro, vende o si obbliga, dietro corrispettivo forfettario a procurare a terzi pacchetti turistici (art. 34 cod. tur.)¹⁵ o singoli servizi disaggregati (art. 33, comma 1, lett. b) cod. tur.)¹⁶. A tale figura si affianca quella dell’organizzatore di viaggio (o *tour operator*) il quale, invece, è il soggetto che si obbliga in nome proprio, e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, direttamente o tramite l’intermediario, realizzando la combinazione degli elementi di cui all’art. 34 cod. tur., cioè trasporto e/o alloggio e servizi turistici, oppure

¹⁵ L’art. 34 cod. tur. prevede che “1. I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico. 2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo.

¹⁶ Art. 33 dispone che “1. Ai fini del presente capo si intende per: a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, 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; b) intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'articolo 34 verso un corrispettivo forfettario o singoli servizi turistici disaggregati; c) turista: 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. 2. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore o tramite un intermediario”.

offrendo al turista la possibilità di realizzarla autonomamente e di acquistare la combinazione dei suddetti elementi tramite un sistema di comunicazione a distanza (c.d. pacchetti dinamici con unico fornitore).

Infine, la terza parte coinvolta nell'operazione è il viaggiatore, prima denominato consumatore, ora qualificato come "turista" nonostante continui ad identificarsi, dal punto di vista sostanziale, con "l'acquirente o 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". Da tale definizione emerge che il turista, oltre a non dover essere necessariamente una persona fisica, non è tenuto ad acquistare il pacchetto per ragioni estranee alla propria attività professionale o imprenditoriale, eventualmente svolta, e quindi per soddisfare solo finalità di svago, poiché spesso lo stesso potrebbe spostarsi anche per partecipare ad eventi connessi alla propria attività lavorativa. Ciò indurrebbe a ritenere che il turista possa non presentare i tratti tipici del consumatore, così da chiedersi se accanto al turista consumatore possa ravvisarsi anche un turista non consumatore.

Sul punto non si rinvengono opinioni concordi atteso che una parte prevalente della dottrina ravvisa la necessità di interpretare il codice del turismo in un'ottica sistematica, rileggendo gli art. 32 e ss. anche alla luce delle tipologie di prodotti turistici

elencate dal precedente art. 22, il quale, ad esempio, al comma 2 lett. l), menziona il turismo congressuale¹⁷. In tal modo la finalità turistica che connota i suddetti contratti non si identificherebbe nel solo scopo di piacere, come affermato, invece, a più riprese dalla Corte di Cassazione, ma sarebbe più ampia, ravvisandosi anche nei casi in cui il pacchetto abbia uno scopo professionale¹⁸. Tale ricostruzione troverebbe conferma nel dato normativo, in particolare negli artt. 32 e 34 cod. tur., in quanto i pacchetti turistici sono “venduti o offerti in vendita a chiunque” ed hanno ad oggetto non soltanto le vacanze, ma in modo più generico i “viaggi”.

In senso contrario, altri autori, in linea con la giurisprudenza di legittimità, ritengono che la nozione di turista coincida con quella di consumatore implicando necessariamente la finalità di svago del viaggio¹⁹. Ciò anche alla luce dello scopo proprio dell'intervento comunitario diretto ad innalzare la tutela del

¹⁷ In tal senso R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit., 279; L. Degrossi – V. Franceschelli, *Turismo. Diritto e diritti*, Milano, 2010, 536 ss.; V. Mariconda, *Contratto di viaggio, mare sporco e diritti dei consumatori*, in *Corr. giur.*, 2008, 1399 ss.; R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, in *Trattato dei contratti*, a cura di V. Roppo - A. M. Benedetti, 2014, Milano, 444, il quale chiarisce che la nozione di turista non coincide con quella di consumatore essendo più estesa. Infatti il primo si identifica con qualunque persona fisica che, indipendentemente dal fine perseguito, di svago o inerente l'attività professionale, faccia ricorso ad un contratto del turismo organizzato. Prima dell'adozione del codice del turismo una parte autorevole della dottrina riteneva applicabile la disciplina dei pacchetti turistici a prescindere dalla finalità di svago e di vacanza che il turista con l'acquisto intendeva realizzare. V. M. Deiana, *Il contratto di turismo organizzato*, in *Dai tipi legali ai modelli sociali nella contrattualistica della navigazione, dei trasporti e del turismo*, a cura di G. Silingardi – A. Antonini – F. Morandi, Milano 1996, 567; L. Rossi Carleo, *Il turista come consumatore speciale*, in *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, a cura di Alpa G. – Patti S., Milano, 1997, 815 ss.

¹⁸ Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Corr. giur.*, 2008, 1396; Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. tur.*, 2007, 375.

¹⁹ E. Guerinoni, *Contratti e responsabilità*, cit., 20; R. Pasquili, *La prestazione dell'organizzatore*, cit., 25 ss.

turista quale soggetto tipico destinatario della normativa di protezione e da considerarsi, quindi, equiparato, in tutto e per tutto, alla figura del consumatore. La tesi troverebbe, poi, conferma nell'art. 34 comma 1, cod. tur. che nell'individuare i servizi turistici, quali elementi del pacchetto, specifica che questi costituiscono parte significativa dello stesso "per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista", così da indurre a ritenere la necessaria sussistenza di una stretta correlazione tra il viaggio e la finalità di svago.

Individuate le parti del contratto del turismo organizzato, occorre soffermare l'attenzione sulla definizione di pacchetto turistico prospettata dal legislatore. Tale nozione è stata innovata dal codice del turismo in cui si chiarisce che i pacchetti turistici "hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita, ad un prezzo forfetario, rappresentati dal trasporto, dall'alloggio e dai servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico"²⁰.

²⁰ Non si considerano accessori all'alloggio i servizi tipici dei villaggi turistici, quali la spiaggia attrezzata, i mini *club* bambini, l'animazione, la piscina o i campi da tennis, poiché sono funzionali alla finalità turistica ed è irrilevante la circostanza che la loro fruizione sia subordinata all'acquisto obbligatorio di una tessera presso la struttura. In tal senso Cass., 2 marzo 2012, n. 3256, in *Foro it.*, 2012, I, 1414.

È, quindi, scomparso, rispetto alle precedenti versioni di cui all'art. 2 d.lgs. n. 111/95 e all'art. 84 cod. cons., il riferimento all'estensione temporanea del pacchetto per il quale si prevedeva che questo fosse "di durata superiore alle ventiquattro ore" ovvero si protraesse "per un periodo di tempo comprendente almeno una notte". La disciplina di settore sarebbe, così, applicabile anche alle escursioni giornaliere.

Con riguardo alla nozione di pacchetto turistico, il legislatore ha, altresì, chiarito, riprendendo quanto già affermato dal giudice europeo, che si ravvisa un medesimo pacchetto turistico anche in caso di fatturazione separata delle singole combinazioni. Ciò rende possibile, pertanto, l'estensione dell'ambito di operatività della normativa ai viaggi premio nei quali il turista paga, ad esempio, solo le tasse aeroportuali o altri supplementi.

Inoltre, sempre con riferimento alla delimitazione della nozione di pacchetto turistico, si rileva che non è più necessaria l'esclusiva combinazione da parte dell'organizzatore o dell'intermediario degli elementi rappresentati dal trasporto, dall'alloggio e dai servizi turistici, in quanto questi ultimi possono essere assemblati anche dal turista. La suddetta soluzione interpretativa sarebbe confermata sia dall'art. 36, lett. m), cod. tur., il quale nell'elencare gli elementi del contratto di viaggio, annovera gli accordi sulle modalità di viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e

il turista al momento della prenotazione²¹, sia dall'art. 34, comma 1, cod. tur., che nell'individuare l'oggetto del pacchetto turistico attribuisce rilievo alla combinazione degli elementi sopra menzionati, la quale può essere realizzata "da chiunque" ed "in qualunque modo". Può, quindi, rilevarsi come sia stato recepito, a livello nazionale, l'orientamento della Corte di Giustizia, formatosi per interpretare la dir. 94/314/CEE, che ha ricondotto i c.d. viaggi su misura alla nozione di pacchetto turistico²².

²¹ Art. 36 cod. tur. prevede che: 1. Il contratto contiene i seguenti elementi: a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine; b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto; c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista; d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte; e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista; f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato; g) ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea; h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti; i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche; l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto; m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione; n) eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo; o) termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto; p) termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 41.

²² Corte di Giustizia, 20 aprile 2002, causa C- 400/00, in *Dir. tur.*, 2003, 241, con nota di A. Venchiarutti, *Pacchetti turistici su misura* e con nota di A. Palmieri, *A proposito dei contratti di viaggio per vacanze a circuito tutto compreso*, in *Foro it.*, 2002, 329.

Diversamente, alla luce della posizione assunta dalla dottrina prevalente, esulano dall'ambito applicativo del codice del turismo, i servizi disaggregati, richiamati dall'art. 33, lett. b), cod. tur., in quanto non riconducibili alla nozione di pacchetto turistico, di cui all'art. 34 cod. tur., il quale richiede, invece, espressamente "la combinazione" degli elementi ivi indicati. Tale impostazione è avvalorata dal fatto che il codice dedica alla vendita di tali servizi una sola disposizione (art. 35, comma 2, cod. tur.), al fine di regolare un aspetto meramente formale, inerente l'obbligo del venditore di rilasciare al turista la documentazione da cui risultino le somme corrisposte.

Infine, si rileva come dalla lettura delle norme in materia di contratti di turismo organizzato, si evinca con chiarezza, in forza del disposto dell'art. 32, comma 2, cod. tur., l'applicabilità della relativa disciplina anche ai pacchetti turistici negoziati fuori dai locali commerciali o a distanza. In merito occorre chiarire che la norma citata richiama l'applicazione delle norme consumeristiche (art. 64-67 d. lgs. 206/2005) imponendo al professionista l'obbligo di comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso, pena l'applicazione delle norme appena richiamate. Tuttavia, la riforma, che il d.lgs. 21/2014, attuativo della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, ha apportato al codice del consumo, ha inciso anche sull'estensione della disciplina inerente i contratti stipulati fuori dai locali commerciali o a distanza, escludendone espressamente l'applicabilità ai contratti di turismo organizzato (art. 47, lett. g),

cod. cons.). Nello specifico, l'art. 2, comma 1, d.lgs. 21/2014 ha disposto la non applicabilità delle norme a tutela del consumatore, racchiuse nei novellati artt. 45 - 67 cod. cons., ai contratti in esame conclusi dopo il 13 giugno 2014.

Nonostante ciò nulla esclude, in forza della previsione contenuta nell'art. 32, comma 2, cod. tur., l'operatività della disciplina del codice del turismo per i pacchetti negoziati fuori dai locali commerciali o a distanza, così da ricondurre alla nozione di pacchetto turistico anche i c.d. *dynamic packages*, intendendosi per tali i contratti di viaggio nei quali è lo stesso turista a realizzare, in base alle offerte prospettate su *internet*, la combinazione degli elementi indicati dall'art. 34 cod. tur.

Con riguardo a queste tipologie di pacchetti che nascono dalla contrattazione a distanza, senza un contatto diretto e fisico con l'organizzatore o l'intermediario, è opportuno operare alcune ulteriori distinzioni ed alcuni chiarimenti. In particolare si rileva che sono soggetti alla disciplina del d.lgs. 79/2011 anche i *dynamic packages one – supplier*, acquistati dal turista da un'unica piattaforma telematica previa predisposizione del servizio da parte di un medesimo fornitore. Ciò troverebbe conferma nel dato normativo atteso che l'art. 33, lett. a), cod. tur., nel definire la nozione di organizzatore, qualifica come tale anche chi si obbliga a procurare pacchetti turistici, realizzandone la combinazione, tramite sistemi di telecomunicazione a distanza²³.

²³ Si tratta del caso in cui il turista non si rivolga all'agenzia ma componga autonomamente le proprie vacanze con i servizi offerti in rete dagli organizzatori.

Diversamente, sono esclusi dall'ambito oggettivo di applicazione della normativa in esame gli *affiliate dynamic packages* nei quali l'assemblaggio del pacchetto avviene tramite l'acquisto, degli elementi che lo compongono, da diversi fornitori, agevolato da processi collegati di prenotazione *online*. Tali contratti non rientrano nell'ambito di applicazione della normativa europea, e quindi anche del codice del turismo, non potendosi qualificare alla stregua di pacchetti turistici, poiché hanno ad oggetto servizi disaggregati²⁴ e, pertanto, dovrebbero considerarsi assoggettabili alla disciplina del codice del consumo prevista per i contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali.

Paradigmatico è il caso in cui il vettore aereo, tramite il proprio sito internet, consente al consumatore di acquistare servizi turistici congiuntamente al biglietto di viaggio (ad esempio il pernottamento in albergo, o il noleggio di un'auto). Se la compagnia, in tal caso, non palesa che l'intento con cui si suggeriscono gli ulteriori servizi è meramente informativo, la stessa dovrà considerarsi organizzatore di viaggio, nonostante la combinazione degli elementi del pacchetto sia stata realizzata dal turista. Ciò è, d'altronde, confermato dall'art. 34 cod. tur. che nel definire il pacchetto turistico fa riferimento alla "combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata".

²⁴ E. Guarini, *I contratti di turismo organizzato online e la tutela del turista*, in *L'ordinamento del mercato turistico*, a cura di S. Cogliani – M. Gola – M. A. Sandulli – R. Santagata, Torino, 2012, 227 ss., in cui si precisa che è necessario un collegamento economico tra gli imprenditori che offrono servizi turistici nei distinti siti *web*. Tale posizione sembra trovare conferma, come si chiarirà successivamente, nella nuova direttiva 2015/2302/UE.

3. La natura del contratto di turismo organizzato: contratto tipico o operazione negoziale tipizzata

Chiarita la nozione di pacchetto turistico e individuati i soggetti coinvolti nella sua formazione, occorre ora valutare se le modifiche legislative che hanno interessato la materia abbiano portato ad una tipizzazione del contratto di turismo organizzato o se, invece, la normativa di settore abbia semplicemente disciplinato l'operazione economica, ravvisando, così, nel contratto di turismo organizzato non un nuovo tipo legale, bensì uno schema generale cui ricondurre ulteriori tipi contrattuali regolati dalla legge.

Tale ultima soluzione sembra essere la più accreditata dalla dottrina la quale qualifica il contratto di organizzazione di viaggio, in cui le parti sono il turista e l'organizzatore (*tour operator*), alla stregua di un appalto di servizi, mentre considera il vincolo contrattuale tra il turista e l'intermediario al pari di un mandato senza rappresentanza²⁵. Diversamente la relazione intercorrente tra l'organizzatore e l'intermediario, tralasciata dalla normativa europea, evocherebbe gli schemi del contratto di mediazione o di agenzia²⁶.

²⁵ Sul punto v. R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit. 445; R. Pasquili, *La prestazione dell'organizzatore*, cit., 113 ss.; R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit., 284; M. Dona, *I contratti del turismo organizzato*, cit., 23 ss; G. Ciurenelli, *I contratti di turismo organizzato*, V. Franceschelli – F. Morandi, *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2013, 312 ss.

²⁶ Sulla diversa natura assunta dal rapporto suddetto v. Mancaloni, *Il contratto tra agente di viaggio e tour operator*, in *I contratti del turismo dello sport e della cultura*, Tratt. P. Rescigno – E. Gabrielli, a cura di F. Morandi– F. Delfini, Torino, 2010, 32 ss; M. F. Tommasini, *Il contratto di viaggio «tutto compreso» tra tipicità ed atipicità della*

Anche la giurisprudenza si è mostrata favorevole a tale ricostruzione ermeneutica ravvisando nell'operazione tre distinti rapporti caratterizzati dalla sussistenza di un collegamento negoziale²⁷ e riconducibili ad una medesima operazione economica i cui connotati sono descritti dal legislatore.

La suddetta impostazione appare condivisibile in quanto, se si guarda ai singoli rapporti intercorrenti tra i soggetti coinvolti, è possibile notare che l'organizzatore realizza la combinazione degli elementi del pacchetto, l'intermediario vende o si obbliga a procurare al turista il pacchetto turistico predisposto dall'organizzatore ed il turista, invece, è legato rispettivamente dal contratto di organizzazione con il primo e da quello di intermediazione con l'agenzia.

In realtà tale distinzione tra le due tipologie di rapporti spesso non risulta in modo evidente nella fase delle trattative né traspare in modo chiaro dalle condizioni contrattuali, poiché i moduli predisposti dalle associazioni di categoria incorporano le due relazioni negoziali in un unico formulario. In tal modo il turista mediante la sua sottoscrizione dà l'incarico all'agenzia di procurare il pacchetto e formula al *tour operator* la richiesta della proposta di acquisto dello stesso. Ne consegue che per il

fattispecie, in *Contratti di somministrazione di servizi*, a cura di R. Bocchini, Torino, 2006, 838 ss.

²⁷ Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *I Contratti*, 2003, 575; Cass. 8 ottobre 2009, n. 21388, in *Mass. Giust. civ.*, 2009, 1418; Tribunale Roma, 7 febbraio 2003, in *Dir. tur.*, 2003, 353. Anche se le pronunce sono anteriori all'adozione del codice del turismo le stesse continuano ad avere rilievo atteso che sotto questo profilo l'intervento legislativo del 2011 non ha apportato alcuna novità.

viaggiatore spesso non è chiara la distinzione tra i due rapporti negoziali e i conseguenti diritti e obblighi che ne derivano.

Con riguardo al contratto di intermediazione si rileva che, essendo riconducibile al mandato con rappresentanza (artt. 1703 - 1704 c.c.), conferito dal turista all'agenzia di viaggi, lo stesso fa sorgere obblighi sia in capo al viaggiatore sia in capo all'intermediario. Il primo, in qualità di mandante, somministra al secondo i mezzi necessari per l'esecuzione del contratto e per l'adempimento delle obbligazioni contratte dall'agenzia in proprio nome (art. 1719 c.c.), nonché rimborsa a quest'ultima le anticipazioni in caso di disdetta, con i relativi interessi legali dal giorno in cui sono state fatte, pagando il relativo compenso previsto (art. 1720 c.c.).

L'agenzia, diversamente, in qualità di mandataria è chiamata ad espletare il proprio mandato con diligenza professionale, la quale va valutata con maggiore rigore rispetto al passato poiché, quando il turista si rivolge alla stessa, decidendo di non procurarsi autonomamente il pacchetto mediante *internet*, compra un servizio professionale e qualificato di consulenza, il quale comprende indicazioni e raccomandazioni personalizzate che siano adeguate rispetto alle esigenze di viaggio. Le obbligazioni assunte dall'intermediario sono inquadrabili nella categoria delle obbligazioni di mezzi poiché l'agenzia è tenuta sia ad informare il viaggiatore su tutte le caratteristiche del

viaggio e sui documenti necessari per l'ingresso e l'uscita dal rispettivo territorio, sia a scegliere il *tour operator*²⁸.

E' evidente, quindi, che l'agenzia risponde dell'inadempimento di tali obblighi ma non dei disagi subiti durante il viaggio, essendo questi imputabili all'organizzatore.

Diversa è la natura del rapporto che lega il *tour operator* al viaggiatore. In passato i pacchetti consistevano per lo più in crociere nelle quali l'alloggio ed i servizi turistici erano strumentali alla prestazione di trasporto cui si riconosceva prevalenza. Ciò determinava la riconducibilità del vincolo allo schema tipico di cui agli artt. 1678 e ss.²⁹. Con l'evoluzione del fenomeno turistico il trasporto ha assunto un ruolo secondario, divenendo un mero mezzo per raggiungere determinati luoghi, talvolta anche assente in taluni pacchetti che prevedono, ad esempio, soggiorni in villaggi turistici, i quali sono spesso raggiunti autonomamente dai viaggiatori. Pertanto, gli interpreti si sono mostrati inclini a ricondurre il contratto ad altri schemi tipici, quali l'appalto di servizi³⁰.

²⁸ Riguardo agli obblighi dell'agenzia la giurisprudenza valorizzando la competenza tecnica di quest'ultima ravvisa una responsabilità qualora non vengano forniti al turista i servizi necessari alla realizzazione del viaggio. V. Corte d'Appello Firenze, 26 settembre 2001, in *Il dir. mar.*, 519, 2003; Cass. 12 novembre 2013, n. 25410, in *I Contratti*, 2014, 321; Cass. 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1987, I, 672.

²⁹ Cass. 5 maggio 1961, n. 1041, in *Foro it.*, 1961, 1706; V. Roppo, *Commentario alla convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, 176

³⁰ G. Tassoni, *Il contratto di viaggio*, Milano, 1998, 138 ss.; R. Pasquili, *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, cit., 113 ss.; G. Ciurnelli – S. Monticelli – G. Zuddas, *Il contratto di albergo*, cit., 160. In giurisprudenza Cass., 28 maggio 1977, n. 2002, in *Riv. dir. comm.*, 1978, 354; Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Giur. it.*, 1987, 1564; Cass., 9 novembre 2004, n. 21343, in *Dir. mar.*, 2006, 1187

D'altronde il pacchetto turistico non si risolve più in un servizio in cui si riconosce preminenza al trasporto rispetto alle altre prestazioni bensì può qualificarsi come una sintesi dell'attività del *tour operator* il quale assume l'obbligazione di risultato tipica dell'appaltatore, rispondendo per la difettosa esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto, anche quando sono prestati da terzi fornitori³¹.

Infine, per quanto concerne il rapporto intercorrente tra organizzatore ed agenzia di viaggio si suole distinguere il caso in cui tra quest'ultima ed il primo si instaura un rapporto occasionale ai fini della stipulazione di un singolo contratto di viaggio con il turista cliente dell'intermediario, dall'ipotesi in cui si crea un rapporto di collaborazione.

A fronte di un rapporto occasionale, si ravvisa una mediazione (art. 1754 c.c.) poiché l'agenzia ha la funzione di mettere in relazione il *tour operator* con il turista per la conclusione di un singolo affare senza essere legata al primo da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza.

Diversamente, nel caso di rapporto stabile di collaborazione sussiste un contratto di agenzia poiché l'intermediario assume l'incarico di promuovere, per conto dell'organizzatore, la conclusione di contratti di organizzazione di viaggio in una zona

³¹ Sul punto si rileva la sussistenza di una diversa posizione di una parte della dottrina la quale ha ritenuto che il vincolo contrattuale intercorrente tra viaggiatore e organizzatore sia suscumbibile ad un contratto misto di appalto di servizi e di mandato. Si veda V. Roppo, *Commentario alla convenzione internazionale*, cit., 1792; R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit., 288. evidenzia come tale soluzione sarebbe scarsamente protettiva per il consumatore, che non intrattiene alcun rapporto con i terzi fornitori di servizi, incontrando così delle difficoltà insormontabili ad individuarli ed agire nei loro confronti.

determinata. Inoltre nulla esclude la possibilità che l'intermediario assuma la veste di mandatario con rappresentanza del *tour operator*, divenendo rappresentante di entrambe le parti del contratto di organizzazione di viaggio. Ciò consentirebbe di ravvisare una specifica ipotesi di contratto con se stesso (c.d. doppia rappresentanza), annullabile se il contenuto non consente di escludere il conflitto di interessi (art. 1395 c.c.).

CAPITOLO 2

LE DIVERSE FORME DI RESPONSABILITÀ NEI CONTRATTI DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

4. La formazione del contratto: caratteri generali

La fase di formazione del contratto di turismo organizzato si connota per la peculiarità del procedimento con cui viene manifestata la volontà delle parti e per il ruolo di assoluta centralità riconosciuto all'informazione.

In via preliminare è opportuno evidenziare che tale tipologia contrattuale, a differenza di altri contratti turistici, quale ad esempio il contratto di albergo, presenta un peculiare procedimento di formazione alla luce del ruolo assunto dalla c. d. prenotazione³².

In realtà, l'assenza di una definizione giuridica che delinei in modo puntuale il contenuto della prenotazione e la riconduca ad una fattispecie giuridica unitaria, ha consentito alla prassi negoziale di equipararla, rispetto ad alcune tipologie contrattuali, ad un negozio preparatorio, e rispetto ad altre ad

³² Sul ruolo che la prenotazione assume nei contratti di albergo si veda R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit., 164; V. Franceschelli, *Prenotazione*, in *Manuale di diritto del turismo*, a cura di V. Franceschelli e F. Morandi, Torino, 2013, 227 il quale rileva come nei contratti di albergo la prenotazione è un contratto preparatorio atipico, in quanto non trova espressa regolazione legislativa, consensuale, in quanto si fonda sul consenso negoziale espresso dal viaggiatore e dall'esercizio alberghiero, unilaterale, poiché sorge un obbligo solo a carico dell'albergatore, ed essenzialmente gratuito, in quanto il viaggiatore nulla deve all'atto della prenotazione. Da tale fase preparatoria deriva, quindi, un rischio economico dato dalla possibilità della struttura alberghiera di ritrovarsi stanze libere che avrebbero potuto essere occupate, se entro un termine essenziale previsto nella prenotazione il cliente la annulla.

una proposta o ancora ad un'accettazione, come tali rilevanti nella fase di formazione della volontà definitiva dei contraenti³³. Con particolare riferimento ai contratti di vendita di pacchetti turistici si è discusso in ordine alla natura da riconoscere alla prenotazione al fine di comprendere quale sia il momento in cui l'accordo tra le parti si possa considerare concluso. Invero, le caratteristiche peculiari che connotano il contratto in esame inducono la dottrina prevalente a rinunciare al sistema della prenotazione, intesa quale atto di natura preparatoria, e ricorrere a forme di contrattazione definitiva, in cui la prenotazione stessa sarebbe un atto che assume rilievo nella fase ultima di conclusione del contratto³⁴. Ciò soprattutto alla luce dell'impossibilità per l'organizzatore e l'agenzia di assumersi i rischi derivanti dall'annullamento dell'eventuale viaggio prenotato, in via meramente provvisoria, il quale si

³³ L'eterogeneità dei modelli di prenotazione consegnati dalla prassi induce l'interprete ad una valutazione caso per caso del contenuto delle dichiarazioni rese dalle parti che intendono prenotare così da qualificare il negozio che le stesse hanno inteso concludere, il quale può avere una natura preparatoria o definitiva. In tal senso S. Monticelli, voce *Prenotazione*, in *Digesto, Disc. priv., sez. civ.*, XIV, Torino, 1996, 204; L. Stanghellini, *Contratto turistico e prenotazione*, in *Giur. it.*, 1982, 131, ritiene che la prenotazione debba qualificarsi alla stregua di un'opzione a titolo oneroso. In senso contrario M.C. Tatarano, *La «prenotazione» tra prassi e autonomia d'impresa*, Napoli, 1996, 211 ss., la quale ritiene si tratti di un negozio unilaterale recettizio ed a causa complessa.

³⁴ R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit., 173; V. Roppo, *Il contratto turistico*, in *Materiali e commenti sul nuovo diritto dei contratti*, a cura di G. Vettori, Padova, 1999, 361; F. Ricci, *Art. 86*, in *Codice del consumo, Commentario*, a cura di G. Alpa e L. Rossi Carleo, Napoli, 2005, 580; S. Monticelli, *Il contratto di viaggio*, cit. 172 ss.; C. Iurilli, *I contratti di viaggio tutto compreso*, in *Impresa, pubblica amministrazione e tutela del consumatore. Gli statuti speciali del contraente debole*, a cura di AA. VV., Roma, 2002, 121; V. Franceschelli, *Prenotazione*, cit., 231; V. Cuffaro – G. Tassoni, *Viaggio*, cit. 759; F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, in *Tratt. teorico-pratico di diritto privato*, a cura di G. Alpa – S. Patti, Padova, 2011, 92.

ripercuoterebbe a cascata sulla serie di contratti, la cui stipula è necessaria per la formazione del pacchetto.

Pertanto, considerato che nei contratti in esame la prenotazione non sembra potersi ricondurre ad un negozio preparatorio occorre comprendere quale sia il valore che la stessa assume nella fase di formazione del contratto definitivo.

In realtà tra i professionisti è alquanto diffusa la prassi caratterizzata dal ricorso a modelli contrattuali in cui la proposta risulta fatta dal turista nella forma della prenotazione mentre l'accettazione, qualificata, anche, come conferma, viene comunicata all'intermediario solo in seguito alla verifica da parte dell'organizzatore della disponibilità dei servizi richiesti. Tale meccanismo è stato censurato da una rilevante parte della dottrina in quanto fonte di una serie di inconvenienti³⁵. Il primo tra tutti deriva dalla tendenza delle agenzie intermediarie a prevedere che il contratto si perfezioni soltanto nel momento in cui l'organizzatore invii la relativa conferma alle stesse, le quali, solo in una fase successiva, daranno la relativa comunicazione al cliente. Il suddetto modello finirebbe, quindi, con il derogare alle regole legali inerenti la formazione del contratto di cui all'art. 1326 e 1335 c.c. atteso che lo stesso si considererebbe concluso non quando il turista proponente viene a conoscenza dell'accettazione ma quando l'agenzia intermediaria riceve la conferma della disponibilità da parte dell'organizzatore. Ciò comporta il rischio per il turista di avere

³⁵ R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit. 447.

notizia, tramite l'agenzia, dell'accettazione dell'organizzatore e quindi dell'avvenuta conclusione del contratto in un momento, anche, temporalmente successivo rispetto a quello in cui l'accordo può considerarsi formato³⁶. Inoltre, l'obbligo del turista, ricavabile dall'art. 36 lett. d) cod. tur.³⁷, di versare all'atto della prenotazione un importo non superiore al venticinque per cento del prezzo del pacchetto, comporterebbe, qualora la prenotazione avesse valore di proposta contrattuale, che l'eventuale revoca di quest'ultima verrebbe, di fatto, sottoposta al pagamento di una forma di penale³⁸.

Proprio per ovviare a tali inconvenienti l'orientamento maggioritario ritiene che la prenotazione non rappresenti una proposta ma abbia la valenza di un'accettazione delle condizioni predisposte dal professionista³⁹. Tale ricostruzione trova il suo fondamento nel citato art. 36 lett. d) cod. tur. il quale, nell'individuare gli elementi del contratto di vendita dei pacchetti turistici, prevede che il contratto contenga l'indicazione dell'importo, non superiore al 25 per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo, e specifica, inoltre, che tale importo sia versato a titolo di caparra ancorché gli effetti, di cui all'art.

³⁶ Inoltre, A. Musio, *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. tur.*, 2005, 26 evidenzia come ad una revoca della proposta del turista l'agenzia intermediaria possa opporre in ogni momento e senza smentita una precedente accettazione dell'organizzatore.

³⁷ Anche il previgente art. 7, d. lgs. 111/1995 alla lettera d) disponeva al pari del successivo art. 36 cod. tur., che tra gli elementi che il contratto doveva indicare c'era anche l'importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo.

³⁸ R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit. 448..

³⁹ Si veda la nota 3.

1385 c.c., non si producano se il recesso dipende da fatto non imputabile o sia giustificato dal grave inadempimento della controparte⁴⁰. Il dato normativo evidenzia come il legislatore, prevedendo il versamento, al momento della prenotazione, di una somma a titolo di caparra confirmatoria, la quale si connota per l'essere corrisposta nella fase di conclusione del contratto, qualifica implicitamente la stessa prenotazione come una vera e propria accettazione. Infine, l'orientamento in esame, sembra essere avvalorato, anche, dall'art. 35, comma 1, cod. tur. in cui si prevede che al viaggiatore deve essere rilasciata la copia del contratto stipulato e sottoscritto solo dall'organizzatore o dall'intermediario. Ciò dimostrerebbe come il turista è con la prenotazione che manifesta il proprio consenso ad accettare la proposta avanzata dal professionista, la quale può essere posta all'attenzione del viaggiatore mediante l'opuscolo o mediante il supporto cartaceo o telematico in cui sono riportate le informazioni precontrattuali da comunicare per iscritto. Dette informazioni saranno fornite contestualmente alla stipula del contratto, e, quindi, al momento della prenotazione se il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza (art. 37, comma 3, cod. tur. e art. 38, comma 3, cod. tur.). Diversamente, alla previa comunicazione delle informazioni precontrattuali scritte seguirà, in momento successivo, la stipula del contratto

⁴⁰ La norma non chiarisce, invece, la natura dei versamenti effettuati prima della prenotazione e, quindi, della conclusione del contratto. Il Giudice di Pace di Piacenza, 29 gennaio 2004, in *Dir. tur.*, 2005, 133, li qualifica come indebiti con la conseguenza che per la loro restituzione è necessario esperire azione di ripetizione soggetta a prescrizione decennale.

che avverrà con la prenotazione del turista, e la contestuale consegna della copia del contratto sottoscritta dall'intermediario o dall'organizzatore.

Anche la giurisprudenza, in linea con tale orientamento seguito dalla dottrina prevalente, ha sanzionato con la nullità di protezione *ex art. 36 cod. cons.* le clausole contrattuali che derogano a tale schema e considerano concluso il contratto con l'accettazione da parte dell'organizzatore, poiché dette clausole sarebbero da considerarsi vessatorie e riconducibili a quelle di cui all'art. 33, comma 2, lett. d) cod. cons.⁴¹

Dall'analisi del modello di formazione del contratto si evince la volontà del legislatore di proporre uno schema contrattuale che si ispiri all'esigenza di tutelare la parte debole del contratto di turismo organizzato. Tale intenzione emerge in modo ancora più evidente dalle disposizioni che impongono al professionista il rispetto di specifici obblighi sia nella fase di pubblicizzazione del prodotto, sia nella fase delle trattative, sia nella determinazione del contenuto contrattuale. Detti obblighi ispirati ad una logica protezionistica impongono ai contraenti il rispetto di uno specifico processo informativo così da ritenere più consona un'analisi delle disposizioni del codice del turismo che si discosti dall'ordine sistematico formalmente adottato dal legislatore⁴² e prediliga una trattazione diversa che ponga

⁴¹ Tribunale Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, 1194 ss., con nota di M. Pescarollo, *In tema di vendita di «pacchetto turistico» e di danno da «vacanza rovinata»*.

⁴² Infatti nel codice le disposizioni hanno una sequenza diversa rispetto a quella che si seguirà nella presente trattazione. In particolare, vengono regolati secondo tale ordine la

l'attenzione prima sul contenuto dell'opuscolo (art. 38 cod. tur.) e sugli obblighi informativi (art. 37 cod. tur.) e, poi sul contenuto minimo essenziale (art. 36) e sulla forma (art. 35 cod. tur.).

5. L'opuscolo informativo tra pubblicità e informazione

L'opuscolo informativo svolge una funzione chiave sia di pubblicità commerciale sia di documentazione in quanto, nel rispetto dell'art. 38 cod. tur., con la diffusione dello stesso, in forma cartacea o su supporto telematico, si promuove il prodotto posto sul mercato e si fornisce un'adeguata informazione al turista mediante l'indicazione "chiara e precisa" degli elementi che lo connotano⁴³.

forma (art. 35 cod. tur.), il contenuto del contratto (art. 36 cod. tur.), le informazioni precontrattuali (art. 37 cod. tur.) ed, infine, l'opuscolo informativo (art. 38 cod. tur.).

⁴³ L'art. 38 dispone che "L'opuscolo indica in modo chiaro e preciso: a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato; b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello e le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante; c) i pasti forniti; d) l'itinerario; e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno; f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo; g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico; h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza; i) gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto. 2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano

La citata disposizione nell'individuare il contenuto dell'opuscolo si pone in linea con la tendenza europea che considera l'informazione il primo strumento di tutela del turista consumatore. Infatti, l'accordo contrattuale in questi rapporti caratterizzati da un'asimmetria si realizza mediante la scelta da parte del contraente più debole dell'offerta più conveniente proposta dal mercato. In tal modo l'informazione, oltre a sostituire l'ordinaria trattativa, incide sul contenuto del contratto, divenendo parametro di conformità per la sua corretta esecuzione, ed, inoltre, rafforza il mercato concorrenziale, dando visibilità al professionista offerente⁴⁴.

l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione. 3. Sono parificati all'opuscolo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica”.

La disposizione ripropone il medesimo contenuto del corrispondente art. 88 cod. cons. differenziandosi solo per l'aggiunta dell'indicazione degli standard qualitativi offerti, degli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto. Inoltre si rileva come Infine, un'ulteriore disposizione finalizzata a garantire l'adeguata informazione del turista è prevista nell'ultimo comma dell'articolo in esame, nel quale si vieta di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio, sul prezzo o sugli altri elementi del contratto a prescindere dal mezzo utilizzato per comunicare dette informazioni al turista. Tale norma va coordinata con il comma 3 dell'art. 38 cod. tur. che parifica all'opuscolo informativo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica così da indurre l'interprete a ritenere che sussista un divieto di divulgazione di informazioni ingannevoli anche mediante l'opuscolo informativo, riproducibile su supporto digitale.

⁴⁴ In tal senso B. Sirgiovanni, *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, in *Contratto e responsabilità. Il contratto dei consumatori, dei turisti, dei clienti, degli investitori e delle imprese deboli*, a cura di G. Vettori, Padova, 2013, 1610 e ss.

Accanto ad una funzione pubblicitaria⁴⁵, l'opuscolo informativo (o *depliant*) assolve una funzione probatoria atteso che, pur essendo qualificato da taluni come semplice invito ad offrire⁴⁶, vincola l'organizzatore o l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità qualora il contenuto del contratto si discosti dalle condizioni pubblicizzate dall'opuscolo stesso, salvo che le modifiche non siano comunicate per iscritto al turista o non siano con questi concordate⁴⁷.

⁴⁵ Con riferimento a tale funzione pubblicitaria occorre rilevare che il comma 3 dell'art. 38 cod. tur. nel parificare all'opuscolo informativo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica va letto in combinato disposto con l'art. 37 ultimo comma nel quale si vieta di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio, sul prezzo o sugli altri elementi del contratto a prescindere dal mezzo utilizzato per comunicare dette informazioni al turista. Tali due disposizioni inducono a ritenere che sussista un divieto di divulgazione di informazioni ingannevoli anche mediante l'opuscolo informativo, riproducibile su supporto digitale.

⁴⁶ Si discute se la diffusione dell'opuscolo integri un'offerta al pubblico ex art. 1336 c.c. o un invito ad offrire. A favore della prima soluzione si mostra F. Indovino Fabris, *Legislazione turistica*, Padova, 2004, 416, il quale considera l'opuscolo un'offerta al pubblico ed implicitamente aderisce alle tesi di chi ritiene che il contratto di vendita di pacchetti turistici si perfezioni con la prenotazione. Diversamente chi ritiene che il contratto si perfezioni con l'accettazione del professionista che segue la proposta di acquisto del turista, qualifica l'opuscolo come un invito ad offrire. Al di là della tesi cui si aderisce con riguardo al momento di perfezionamento del contratto si ritiene che pur ritenendo che lo stesso si realizzi con la prenotazione del consumatore ciò non esclude che l'opuscolo possa considerarsi un invito ad offrire se viene riconosciuta tale natura nelle condizioni generali di contratto degli organizzatori i quali si riservano la possibilità di offrire un prodotto senza vincolarsi contrattualmente prima di conoscere l'interesse del consumatore. Tale clausola seppur considerata priva di validità per chi ritiene l'opuscolo un offerta al pubblico è ritenuta valida dalla giurisprudenza ricostruita da R. Bonavitacola, *Il contratto di viaggio nella giurisprudenza*, Milano, 2001, 78. Si mostra non conforme a tale impostazione il Tribunale Roma, 13 dicembre, 1958 n. 6159, in *Temi rom.*, 1959, 18. Inoltre considera l'opuscolo un invito ad offrire con cui si dà inizio alle trattative G. Tassoni, *Il contratto di viaggio*, cit., 177.

⁴⁷ L'opuscolo non è un semplice materiale informativo assumendo un'importanza maggiore di quella che il turista tende ad attribuirgli. In tal senso M. Granieri, *Contratto di viaggio e risarcibilità del «danno da vacanza rovinata»*, in *Danno e resp.*, 1999, 565, secondo cui i materiali pubblicitari costituiscono al pari del contratto di viaggio fonti di obblighi contrattuali per l'organizzatore. Del medesimo avviso P. Stanzione e A. Musio, *I contratti relativi alla fornitura di servizi turistici*, in *La tutela del consumatore*, in *Tratt. dir. priv.*, a cura di Bessone, Torino 2009, 389; G. Pignataro, *sub art. 88*, in *Commentario*

In realtà, la qualificazione dell'opuscolo come invito ad offrire desta qualche perplessità poiché se il contratto in esame si conclude con la prenotazione da parte del turista, che equivale ad un'accettazione della proposta avanzata dal professionista, e se tale proposta viene effettuata nella prassi applicativa, anche, mediante la diffusione di un opuscolo informativo che vincola l'organizzatore o intermediario nella predisposizione del contenuto del contratto, costituendone una parte integrante, allora detto opuscolo sembra presentare più il carattere dell'offerta al pubblico piuttosto che quella di un invito ad offrire.

Infatti, tale documento informativo non ha una mera valenza divulgativa ma, pur essendo la sua consegna facoltativa⁴⁸, assume rilevanza nella determinazione del contenuto contrattuale al fine di tutelare il consumatore. Infatti, ciò che viene indicato nell'opuscolo, pur non essendo riprodotto nel contratto, diviene *ex se* parte integrante di quest'ultimo, precludendo in tal modo qualsiasi difformità tra quanto promosso in via pubblicitaria e quanto determinato nel

al codice del consumo. Inquadramento sistematico e prassi applicativa, a cura di P. Stanzione - G. Sciancalepore, Milano, 2006, 669; S. Carrassi, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 26.

⁴⁸ V. Roppo, *L'informazione precontrattuale: spunti di diritto italiano, e prospettive di diritto europeo*, in *Riv. dir. priv.*, 2004, 758-759 sottolinea i limiti derivanti dalla consegna non obbligatoria. Diversamente L. Cinti, *sub art. 88*, in *Codice del consumo. Commento al d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206*, a cura di Italia, Milano 2006, 681, sottolinea come il legislatore non abbia previsto la consegna obbligatoria dell'opuscolo poiché spesso il contratto viene concluso nell'imminenza della partenza o *online*. F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, cit., 69, rileva come l'obbligatorietà della consegna dell'opuscolo sarebbe stata utile ed opportuna poiché lo stesso è uno strumento per verificare la corrispondenza tra il servizio prospettato e quello concretamente fornito.

regolamento contrattuale⁴⁹. Proprio alla luce di tale funzione integrativa assoluta dal *depliant*, non sembra essere un caso la circostanza che le informazioni in questi previste coincidano, nella quasi totalità, con il contenuto del contratto predeterminato dal legislatore nell'art. 36 cod. tur., nonostante tra gli elementi ivi indicati non si faccia alcun riferimento all'opuscolo⁵⁰.

La scelta del legislatore di creare tale corrispondenza tra il *depliant* ed il contenuto contrattuale, facendo, così, divenire il primo un parametro di conformità per la corretta esecuzione del secondo, deriva dalle peculiarità dei servizi turistici le quali impongono di garantire *ex lege* la sostanziale rispondenza dei pacchetti venduti alle caratteristiche illustrate nei cataloghi.

Dalla lettura della norma, in particolare del comma 2 dell'art. 38 cod. tur., sembra, quindi, potersi evincere che le informazioni fornite dall'opuscolo, pur quando non riprodotte nel contratto di viaggio, concorrono a formarne il contenuto cosicché, nel silenzio del legislatore in ordine alle conseguenze civilistiche

⁴⁹ R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit. 460; C. Iurilli, *I contratti di viaggio e vacanze «tutto compreso». Il danno da vacanza rovinata*, in *Manuale di diritto dei consumatori*, a cura di C. Iurilli, Torino, 2005, 201; L. Rossi Carleo, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 76; R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit., 292; E. Graziuso, *I nuovi contratti del turismo*, in *Il Civilista*, 2011, 18; Sul rapporto tra informazione e contenuto del contratto G. De Nova, *Informazione e contratto: il regolamento contrattuale*, in *Riv. trim.*, 1993, 705; D. Valentino, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999, 15; F. Romeo, *Dovere di informazione e responsabilità precontrattuale dalle clausole generali alla procedimentalizzazione dell'informazione*, in *Obbl.e e contr.*, 2012, 178, secondo cui la descrizione normativa del contenuto del contratto rende più consapevole l'utente consentendogli di valutare la conformità delle informazioni ricevute al contenuto del contratto. Inoltre si rileva che non è vincolante qualsiasi messaggio promozionale ma solo quello reso in forma di opuscolo informativo e che presenta tutti gli elementi di cui all'art. 38 cod. tur.

⁵⁰ Per siffatta ragione, si contesta la scelta di non prevedere nell'art. 36 cod. tur. un esplicito riferimento all'opuscolo informativo. Si veda sul punto B. Sirgiovanni, *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, cit., 1615.

che derivano dalle informazioni inesatte, lacunose o ingannevoli, è possibile ravvisare un responsabilità contrattuale dell'organizzatore nei confronti del turista⁵¹, il quale, nei casi di più rilevante gravità, può esperire l'azione di risoluzione del contratto per inadempimento e l'azione di risarcimento del danno. Inoltre se le informazioni inesatte riprodotte nell'opuscolo abbiano indotto il turista a contrarre, questi può esercitare, se ne sussistono i presupposti, l'azione di annullamento per errore o dolo (art. 1427 c.c.)⁵².

Nella prassi applicativa sono numerose le controversie poste all'attenzione dei giudici in cui viene contestata la mancata corrispondenza tra quanto descritto nell'opuscolo ed il servizio offerto. In tali occasioni la giurisprudenza si è spesso avvalsa del catalogo come parametro per valutare il corretto

⁵¹ Definita da taluni una responsabilità da prospetto sul punto si veda B. Sirgiovanni, *sub* art. 85-88, in *Comm. al cod. cons.*, a cura di G. Vettori, Padova 2007, 711; F. Busnelli, *Itinerari europei nella «terra di nessuno tra contratto e illecito»: la responsabilità da informazioni inesatte*, in *Contr. impr.*, 1991, 539 e ss. il quale evidenzia come l'opuscolo che integra il contenuto del contratto deve essere adempiuto pena l'insorgere di una responsabilità contrattuale. In senso contrario V. Roppo, *Il contratto del duemila*, Torino, 2011, 20, prospetta la possibilità di ricondurre la questione sul piano dei vizi del contratto determinandone la nullità o l'annullamento. In particolare, l'A. rileva che dall'analisi delle nuove discipline dei contratti del consumatore emerge come i vincoli di trasparenza e gli obblighi informativi sono spesso fattori capaci di incidere sulla validità del contratto. Infatti, la contaminazione tra regole di validità e regole di comportamento è così accentuata da dover essere riconsiderata, potendo tali regole confluire nella nuova categoria unitaria del rimedio contrattuale. In tal modo, la violazione degli obblighi di trasparenza ed informativi, derivanti dalla riscontrata assenza degli elementi obbligatori indicati nel documento informativo, determinerebbe la nullità del contratto per contrarietà a norme imperative *ex* art. 1418, comma 1, c.c. Si ripropone, quindi, il dibattito tra regole di validità e regole di comportamento risolto dalla giurisprudenza individuando il rimedio nella responsabilità stante la riconducibilità degli obblighi informativi alle regole di comportamento (Cass., Sez. un., 19 dicembre 2007, n. 26724, in *Foro it.*, 2008, 784). Sul punto si veda anche Tribunale Torino, 6 giugno 2008, in *Contratti*, 2008, 902.

⁵² M.E. La Torre, *Il contratto di viaggio «tutto compreso»*, in *Giust. civ.*, 1996, 31.

adempimento affermando che l'organizzatore deve considerarsi adempiente, con sufficiente diligenza, alle sue obbligazioni se, mediante l'opuscolo, ha fornito le informazioni necessarie per recarsi all'estero, le indicazioni nel documento di viaggio dei servizi forniti e le condizioni idonee a giustificarne l'annullamento. Ciò a riprova del fatto che detto opuscolo integra *ex se* il contenuto contrattuale⁵³.

Questioni differenti si prospettano qualora vengano modificate unilateralmente le condizioni di servizio. In particolare si rileva che la modifica unilaterale comunicata per iscritto al turista integra una nuova proposta rispetto a quella contenuta nel *depliant*, con la conseguenza che la mancata comunicazione comporta che il professionista continui ad essere vincolato alle condizioni originarie previste nell'opuscolo⁵⁴.

Diversamente le modifiche che intervengono dopo la stipulazione del contratto possono integrare una novazione oggettiva *ex art. 1230 c.c.*, comportando l'estinzione del precedente rapporto e la nascita di uno nuovo, ovvero una

⁵³ In tal senso Cass., 6 luglio 2009, n. 15798, in *Giust. civ.*, 2010, 1957. Sono numerose le pronunce di merito in materia si veda in particolare Tribunale Firenze, 25 settembre 2001, in *Arch. civ.*, 2002; Tribunale Milano, 7 febbraio 2002, in *Danno e resp.*, 2003, 553; Tribunale Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327; Giudice di Pace Roma, 11 maggio 2004, in *www.consumtori.it*; Giudice di Pace Ravenna, 20 maggio 2002, in *Giur. it.*, 2003, 258. Vi sono molti casi in cui i turisti agiscono in sede giurisdizionale per contestare la mancata conformità dei luoghi e delle strutture alberghiere alle descrizioni pubblicate nel *depliant* riferendo che “la vegetazione tropicale appariva magicamente scomparsa o sostituita da una distesa di sabbia e da una centrale elettrica che emetteva fumi” oppure che “l’hotel riprodotto in fotografia era un amorfo fabbricato privo di particolari connotazioni estetiche” o infine che “le camere doppie erano in realtà soppalcate e la spiaggia di scogli era in realtà uno strapiombo che dava sulla scogliera”.

⁵⁴ F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, cit. , 73; G. Villanacci, *Il rapporto di consumo*, in *Manuale di diritto del consumo*, a cura di G. Villanacci, Napoli, 2007, 278-279.

semplice modifica, fermo l'obbligo di comunicazione al turista il quale potrebbe contestare pregiudizi non patrimoniali legati alla delusione per l'occasione perduta⁵⁵.

6. Gli obblighi informativi

La *ratio* protezionistica sottesa alla disciplina dei contratti di vendita di pacchetti tutto compreso emerge in maniera evidente dall'art. 37 cod. tur. inerente gli obblighi informativi posti a carico dell'organizzatore e dell'intermediario nella fase delle trattative⁵⁶ e in quella esecutiva. Tale disposizione mostra come

⁵⁵ Giudice di Pace Milano, 20 febbraio 2003, in *Giudice di pace*, 2003, 310. Infine si rileva che la funzione sopra descritta dell'opuscolo informativo si attenua nei casi di contratti di viaggio con formula *roulette* caratterizzati dall'acquisto di pacchetti senza l'indicazione dell'albergo in cui il turista verrà accolto, essendo, invece, menzionata solo la categoria di appartenenza e il comprensorio turistico in cui lo stesso potrà trovarsi. Il turista non ha quindi informazioni specifiche sulla sistemazione, in quanto l'organizzatore si impegna a trovare una collocazione conforme alla categoria indicata. Ne consegue, che a fronte di un risparmio di spesa per il turista si avrà un suo maggior rischio, non essendo il professionista tenuto a fornire informazioni dettagliate mediante l'opuscolo informativo.

⁵⁶ La norma ripropone il medesimo contenuto del previgente art. 87 cod. cons., e dispone che "1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno. 2. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti informazioni: a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattati dal turista in caso di difficoltà; c) recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali; d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenne all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno; e) la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia. 3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto. 4. E' fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità

il legislatore abbia abbandonato l'impianto codicistico prediligendo una disciplina più dettagliata ed articolata funzionale a garantire il diritto all'informazione della parte debole del contratto. Ciò soprattutto alla luce della formazione di una prassi negoziale connotata dalla circolazione delle offerte mediante pubblicità commerciale, dall'utilizzo di contratti standardizzati e dal ricorso a forme di negoziazione a distanza⁵⁷. Per le ragioni suddette è necessaria la diffusione di dati informativi di qualità i quali possano consentire un corretto esercizio dell'autonomia privata e la formazione di una volontà consapevole e rispondente alle esigenze del turista.

del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista”.

⁵⁷ A riguardo si rileva che l'art. 47, comma 1 lett. g) del Codice del consumo, per come modificato dall'art 1 d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, esclude dall'ambito applicativo delle norme contenute nel capo II sez. da I a IV, cosicché ai contratti di vendita di pacchetti turistici tutto compreso non si applica la disciplina ivi dettata per i contratti a distanza e conclusi fuori dai locali commerciali. In senso contrario R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit., 309, osserva che l'esclusione dei contratti di turismo organizzato dall'ambito di applicazione della speciale disciplina dei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, prevista dal d.lgs. 21/2014, significa solo che in questi casi non sussiste una particolare esigenza di assicurare una tutela supplementare al consumatore in virtù della contrattazione a distanza. Ciò non equivale, però, a negare le normali tutele spettanti al turista, previste dal codice del turismo, qualora il contratto sia acquistato secondo tali modalità, cioè a distanza o fuori dai locali commerciali. La conferma di tale interpretazione si rinviene nella mancata abrogazione formale degli artt. 32, comma 2, cod. tur. (2. Il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di 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. Il tale caso il professionista e' obbligato a comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. L'omessa comunicazione in merito all'inesistenza del diritto di recesso determina l'applicabilità degli articoli 64, 65, 66 e 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206). e 38, comma 1, cod. tur. (L'opuscolo indica in modo chiaro e preciso: h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza) che l'interprete può solo limitarsi a correggere con la nuova numerazione delle norma richiamate.

La norma va analizzata individuando due differenti momenti informativi inerenti la fase precontrattuale e contrattuale.

6.1 Segue. Nella fase precontrattuale

L'art. 37, comma 1 cod. tur. disciplina un primo livello di informazione inerente alla fase delle trattative o, in caso di loro assenza, al momento antecedente alla stipula del contratto. Si prevede, infatti, l'obbligo dell'intermediario o dell'organizzatore di fornire informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto o visto, gli obblighi sanitari e le relative formalità necessarie per effettuare il viaggio. Dette informazioni, indicate genericamente dal legislatore, necessitano di una divulgazione mediante il ricorso alla forma scritta e risultano doverose anche nei casi in cui il contratto venga stipulato nell'imminenza della partenza (c.d. *last minute*), fermo restando che in siffatte ipotesi le informazioni stesse sono rese note contestualmente alla stipulazione⁵⁸.

⁵⁸ Con riguardo ai viaggi *last minute* si rileva che si fa riferimento alla vendita di pacchetti turistici rimasti non collocati a pochi giorni dalla partenza. In particolare occorre evidenziare che accanto al *last minute* classico c'è chi individua un *last minute* di destinazione in cui è il turista che si rivolge all'organizzatore o intermediario manifestando la disponibilità a partire in un certo periodo dell'anno per talune destinazioni. In tal caso sarà il professionista a contattare il turista nel momento in cui verranno reperite sul mercato prodotti rispondenti alle richieste (v. A. Turco, *Il contratto di viaggio ed il contratto di vendita di pacchetti turistici*, in *Trasporti e turismo*, a cura di M. Riguzzi – A. Antonini, in *Tratt. di dir. priv. dell'Unione Europea*, diretto da G. Ajani – G. A. Benacchio, Torino, 2008, 455- 456).

Inoltre, la citata disposizione fa riferimento generico ad entrambi i professionisti coinvolti nell'operazione così da rimandare al caso concreto per l'individuazione del soggetto responsabile dell'eventuale inadempimento dell'obbligo informativo. A riguardo si rileva che sono numerose le fattispecie poste all'attenzione dei giudici nelle quali si contesta la violazione degli obblighi informativi in materia di passaporto e di visto ravvisando, a causa dell'impedimento del viaggio, una responsabilità ora in capo all'intermediario ora in capo all'organizzatore, i quali sono spesso chiamati a risarcire il danno da vacanza rovinata⁵⁹.

La genericità e non esaustività degli obblighi precontrattuali indicati dal legislatore rende necessaria una lettura del comma 1, dell'art. 37, integrata e combinata con il generale obbligo di diligenza e buona fede, *ex artt.* 1175, 1337 c.c. e 2 Cost., da cui deriverebbero doveri comportamentali ulteriori e di portata più ampia rispetto a quelli indicati dal dato normativo⁶⁰. Si pensi, in via esemplificativa al dovere degli intermediari, previsto dalla norma in esame, di fornire informazioni sui documenti di viaggio. Tale onere, in forza di un'interpretazione in chiave solidaristica, sussisterebbe non solo rispetto ai clienti appartenenti ad uno Stato dell'Unione, ma anche nei confronti

⁵⁹ Tribunale Napoli, 30 dicembre 2004, in *Corr. mer.*, 2005, 263; Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1987, 672; Cass., 12 novembre 2013, in www.iusexplorer.it.

⁶⁰R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit. , 458-459; M. Dona, *Il codice del consumo. Regole e significati*, Torino, 2005, 133; E. Giacobbe, *Diligenza e buona fede nel contratto di viaggio*, in *Giur. mer.*, 1993, 413 ss.

di coloro i quali sono cittadini di altri Stati.⁶¹ Il ricorso al canone della buona fede oggettiva consente, pertanto, di individuare obblighi ulteriori che aumentano il livello di informazione cui sono tenuti l'organizzatore e l'intermediario, imponendo a questi ultimi una condotta adeguata che, però, rientri nei limiti del non apprezzabile sacrificio e non superi il livello medio di diligenza⁶².

6.2 Segue. Conseguenze derivanti dalla violazione degli obblighi precontrattuali

Dall'analisi del comma 1 dell'art. 37 cod. tur. emerge come l'informazione assuma un ruolo pregnante divenendo un presupposto necessario ed indefettibile per il corretto esercizio dell'autonomia privata la quale, mediante la previsione di detti obblighi informativi, è sottoposta ad un controllo del legislatore

⁶¹ Sul punto Tribunale Trieste 10 dicembre 2002 e Giudice di Pace Trento 11 dicembre 2002 in *Dir. tur.*, 2004, 38 ss.

⁶² Cass. 6 luglio 2009, n. 15798, cit., 1957, in cui si rileva che supera la diligenza media richiesta l'obbligo di informare il turista sulla presenza, nel tratto di mare vicino al villaggio, di un'alga ustionante che a causa della bassa marea ha impedito il godimento del mare. Cass., 12 novembre 2003, n. 17041 in *Dir. tur.*, 2004, 339, evidenzia come non rientra nella diligenza media, comportando un apprezzabile sacrificio per l'organizzatore o l'intermediario, l'obbligo di prevedere, in quanto fatto notorio, le condizioni meteorologiche del luogo di soggiorno, le quali implicano specifiche cognizioni. Si veda, inoltre, Pretura Monza, 7 dicembre 1990, in *Foro it.*, 1991, 3062. La casistica è comunque piuttosto vasta atteso che è possibile rinvenire pronunce svariate anche di segno diverso, seppur più risalenti. In particolare la Pretura Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, ha ravvisato la responsabilità per omessa informazione del *tour operator* il quale non aveva informato i turisti della circostanza che il fenomeno di bassa marea nel tratto di mare compreso tra la riva e la barriera impediva di fare il bagno e praticare gli sport acquatici menzionati nel *depliant*.

funzionale alla creazione di un regolamento di interessi equilibrato⁶³.

Da qui la necessità di interrogarsi, nel silenzio del legislatore, sulle conseguenze derivanti dalla violazione delle regole informative poste a presidio della fase delle trattative, la quale in questa tipologia di contratti può essere anche solo eventuale, ricorrendosi, spesso, all'adesione a moduli o formulari predisposti dal professionista.

La tematica si caratterizza per la contrapposizione di differenti posizioni assunte dalla dottrina e dalla giurisprudenza, confluite nella pronuncia della Cassazione a Sezioni Unite⁶⁴. In particolare, il rilievo riconosciuto all'informazione nel settore dei contratti asimmetrici e la capacità della carenza di quest'ultima di incidere sulla percezione di aspetti decisivi del contratto, viziandone il consenso, ha indotto autorevole dottrina a individuare il rimedio nell'azione di annullamento cui sarebbe possibile ricorrere anche in assenza dei presupposti codicistici dell'errore o del dolo⁶⁵.

⁶³ Sul punto si veda V. Scalisi, *Contratto e regolamento nel piano d'azione della nullità di protezione*, in *Il diritto europeo dei contratti d'impresa. Autonomia negoziale dei privati e regolazione del mercato*, a cura di P. Sirena, Milano, 2006, 413 ss. Per la ricostruzione del ruolo dell'informazione nella formazione del regolamento contrattuale si veda F. Rende, *Le regole di informazione nel diritto europeo dei contratti*, in *Riv. dir. civ.*, 2012, 188 e ss.

⁶⁴ Cass., Sez. Un., 19 dicembre 2007, n. 26724 e 26725, in *Corr. Giur.*, 2008, 223 ss, con nota di V. Mariconda, *L'insegnamento delle Sezioni Unite sulla rilevanza della distinzione tra norme di comportamento e norme di validità*.

⁶⁵ Sul punto si veda R. Sacco, *Il consenso*, in *I Contratti in generale*, a cura di E. Gabrielli, *Tratt. Rescigno*, Torino, 1999, 408 ss.; G. Gobbo, *La disciplina dell'informazione nei contratti di investimento: tra responsabilità (pre)contrattuale e vizi del consenso*, in *Giur. comm.*, 2007, 102 e 121 ss. Inoltre hanno affrontato la tematica dell'atipicità dei vizi del volere e della possibilità di ricorrere all'azione di annullamento anche a fronte della violazione di obblighi informativi derivanti dalla buona fede in

In senso contrario, un diverso orientamento, valorizzando la natura imperativa delle disposizioni che, nell'ambito della contrattazione europea, impongono obblighi di informazione, i quali non solo sono preposti alla tutela delle posizioni individuali ma costituiscono anche uno strumento di garanzia per il corretto funzionamento del mercato, ha ravvisato il rimedio idoneo, cui ricorrere a fronte della loro violazione, nella nullità c.d. virtuale di cui all'art. 1418, comma 1, c.c.⁶⁶ .

Le Sezioni Unite⁶⁷, hanno superato tale contrasto interpretativo ed in applicazione del principio di separazione tra regole di validità e regole di comportamento, hanno affermato che la

contraendo, G. D'Amico, *La responsabilità precontrattuale*, in *Tratt. Roppo*, Milano, 2006, 994 ss.; Id., *Regole di invalidità e principio di correttezza nella formazione del contratto*, Napoli, 1996, 17 ss.

⁶⁶ V. Roppo, *Il contratto del duemila*, cit., 48; A. Gentili, *Disinformazione ed invalidità: i contratti di intermediazioni dopo le Sezioni Unite*, in *Contratti*, 2009, 393 e ss. rileva come le Sezioni unite escludono che dalla violazione delle regole di comportamento possa derivare la nullità assoluta, ma ciò non precluderebbe la possibilità di ricorrere ad una nullità relativa, la quale è da sempre nel codice. Tale nullità speciale è la soluzione più coerente, oltre che alle esigenze di giustizia del caso singolo, alla funzione di regolazione del mercato e tutela di interessi generali. Inoltre, a favore della possibilità di ravvisare una nullità relativa anche se non espressamente prevista dal legislatore G. Passagnoli, *Le nullità speciali*, Milano, 1995, 173 il quale rileva come nella legislazione speciale si possono individuare ipotesi di nullità virtuali a legittimazione relativa poiché, nel silenzio del legislatore, ove una norma imperativa sancisca una regola a tutela di un contraente debole parte di un rapporto contrattuale asimmetrico può configurarsi la nullità tramite l'applicazione analogica delle ipotesi di nullità previste dal legislatore. Bisognerebbe, quindi, superare il "preconcetto metodologico" secondo cui le nullità relative hanno carattere eccezionale e siano ammissibili soltanto ove espressamente previste dal legislatore e ritenere che la nullità possa essere rilevata da una sola parte ove si ritenga, in via interpretativa, che la legittimazione relativa sia strumentale al perseguimento dell'interesse avuto di mira dal legislatore con la previsione normativa (per un'attenta ricostruzione sulle nuove forme di nullità si veda A. La Spina, *Destutturazione della nullità e inefficacia adeguata*, Milano, 2012). In giurisprudenza si rinvencono talune pronunce nella quali si ricorre al rimedio della nullità virtuale in assenza di una espressa sanzione (Cass., 7 marzo 2001, n. 3272, in *Giust. civ.*, 2001, 2109 ss.; Tribunale Firenze, 30 maggio 2004, in *www.ilcaso.it*).

⁶⁷ Cass., Sez. Un., 19 dicembre 2007, n. 26724 e 26725, cit. 228.

nullità costituisce un rimedio a fronte della violazione di regole di validità e, nonostante la legislazione speciale abbia introdotto talune ipotesi di nullità conseguente alla violazione di regole di comportamento, non è possibile trarre da tali ipotesi il superamento del principio che si ricava dal codice civile, secondo cui la violazione di regole di comportamento può condurre al risarcimento del danno e giammai alla nullità del contratto, salvo le ipotesi previste dal legislatore. La *ratio* di tale principio risiederebbe, quindi, nell'esigenza che siano predeterminate normativamente le regole la cui violazione determini l'inefficacia del contratto.

La posizione assunta dalla giurisprudenza di legittimità è stata poi valorizzata ed in parte reinterpretata da autorevole dottrina che ha fornito ulteriori specificazioni. In particolare si è rilevato che sono configurabili, nell'ambito della contrattazione caratterizzata da uno squilibrio tra le parti, ipotesi di nullità virtuale per violazione di regole di comportamento. Pertanto, il principio di separazione tra regole di validità e regole di comportamento, andrebbe interpretato nel senso di escludere la nullità a fronte della violazione non di qualsivoglia regola di comportamento, ma soltanto di quelle "di mero comportamento", quali possono essere le regole di correttezza che discendono dalla buona fede. Ciò in quanto la *ratio* del principio citato risiederebbe nell'esigenza di evitare che le regole di validità di un contratto vengano individuate in via interpretativa dal giudice, "in sede di concretizzazione della

clausola di buona fede”, piuttosto che dal legislatore. Tale esigenza di certezza non sussisterebbe ove la norma indichi in maniera puntuale una determinata regola di comportamento. In tale caso, sarebbe possibile ritenere che la violazione comporti la nullità del contratto, in applicazione di taluni criteri quale ad esempio lo scopo della norma violata⁶⁸.

Sulla base di tali assunti potrebbe, quindi, affermarsi, con riferimento ai contratti di vendita di pacchetti tutto compreso, che gli obblighi informativi posti nella fase precontrattuale, e espressamente individuati dal legislatore al fine di garantire il corretto e consapevole esercizio dell'autonomia contrattuale del turista, parte debole del contratto, determinerebbero, a fronte della loro violazione, una nullità relativa, eccepibile dalla parte pregiudicata dalla carenza di informazione, mentre la violazione di quegli obblighi informativi non espressamente previsti dal legislatore, ma integrati dalla clausole della buona fede oggettiva e solidaristica, darebbero la stura ad una responsabilità.

In realtà, se si guarda agli obblighi imposti dal legislatore all'intermediario o all'organizzatore è possibile concludere che il rimedio forse più idoneo a garantire un'adeguata protezione del turista è quello risarcitorio atteso che la mancata comunicazione di quelle informazioni normativamente previste, inerenti gli obblighi sanitari, le formalità necessarie per l'effettuazione del viaggio o le condizioni applicabili con

⁶⁸ G. D'Amico, *Nullità virtuale - nullità di protezione (Variazioni sulla nullità)*, in *Contratti*, 2009, 742, ss.

riguardo ai relativi documenti, incide sull'effettiva esecuzione del viaggio, alterandone la finalità turistica e di svago e comportando un pregiudizio patrimoniale o non patrimoniale. Pertanto, la conseguenza derivante dal mancato rispetto delle regole di comportamento si sostanzierebbe nell'insorgenza di una responsabilità sia che ad essere violate siano le informazioni statuite nella norma sia che si tratti dell'omissione di informazioni che traggono fonte dalla buona fede oggettiva.

6.3 *Segue.* Natura della responsabilità

Individuato il rimedio posto a tutela del turista in caso di violazione delle regole di comportamento inerenti alla fase anteriore alla stipulazione del contratto, occorre soffermarsi sulla natura della responsabilità che ne deriva.

Se si pone l'accento sul profilo temporale, trattandosi di informazioni che devono essere fornite prima della stipula del contratto, verrebbe da sé la conclusione che si tratti di una responsabilità precontrattuale *ex art. 1337 c.c.*, e come tale di tipo aquiliana.

Tuttavia è opportuno rilevare che, secondo una parte della dottrina, la contiguità temporale sussistente tra le trattative e l'esecuzione del contratto, nonché l'obbligo di riportare per iscritto le informazioni, inducono a ravvisare nella loro omissione la fonte di una responsabilità da inadempimento di

obblighi che di fatto vanno ad integrare il contenuto del contratto⁶⁹.

In particolare, i fautori della tesi della natura contrattuale evidenziano come, nonostante il legislatore non consideri espressamente tali informazioni, indicate dalla norma, quali parte integrante del regolamento contrattuale, le stesse assumano rilevanza nella valutazione del comportamento complessivo delle parti poiché, pur essendo precedenti alla stipula del contratto, concorrono alla formazione del consenso. Inoltre, nei contratti che si concludono mediante la sottoscrizione di moduli o formulari, contenenti tutte le informazioni che devono fornirsi alla parte non predisponente, la fase dell'informazione precontrattuale e della conclusione del contratto vengono quasi a coincidere, mentre nei contratti preceduti dalle trattative,

⁶⁹ In tal senso si veda F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, cit., 85; G. Villanacci, *Il rapporto di consumo*, cit., 275; L. Rossi Carleo, *La vendita dei pacchetti turistici*, cit., 83 e 84. sottolinea come una parte della dottrina continui a ravvisare una responsabilità precontrattuale, sebbene rileva il diffondersi della tendenza a ricondurre siffatta responsabilità in quella contrattuale. Per una rassegna della giurisprudenza in merito alla responsabilità da violazione degli obblighi informativi e la capacità di cagionare anche un danno da vacanza rovinata si veda M. Dona, *Giudici e turismo*, in *Il contratto di viaggio turistico*, a cura di L. Rossi Carleo- M. Dona, *Tratt. dir. civ. Consiglio Nazionale del Notariato*, diretto da Perlingieri, Napoli, 2010, 241. Invece, per una ricostruzione della questione con riguardo alle fattispecie disciplinate dal codice del consumo si rinvia a M. Astone, *Diritti dei consumatori e obblighi di informazione tra direttiva 25-10-2001 n. 83 e D.Lgs. 21-2-2014 n. 24. Ambito applicativo: I contratti standard di servizi di assistenza legale*, in *Eur. dir. priv.*, 2015, 671 ss. La problematica inerente la natura della responsabilità derivante dall'omessa o inesatta informazione degli obblighi precontrattuali si è posta nell'ambito dei contratti tra professionista e consumatore, in particolare in quelli a distanza o stipulati fuori dai locali commerciali ed è stata di recente risolta dal legislatore che per tale tipologia di contratti, ha previsto espressamente nell'art. 49, comma 5 e comma 10, cod. cons. che gli obblighi di informazione precontrattuale fanno parte integrante del contratto, e non possono essere modificati, se non con accordo espresso dalle parti, facendo gravare in capo al professionista l'onere della prova dell'adempimento di detti obblighi, a riprova della natura contrattuale della responsabilità.

l'obbligo di fornire le informazioni per iscritto sarebbe sintomatico dell'attitudine di queste ultime a penetrare nel contenuto del contratto e divenirne parte integrante. Sembra, quindi, che anche nei contratti di vendita di pacchetti turistici tutto compreso le informazioni precontrattuali fornite per iscritto o mediante l'opuscolo, in quanto funzionali a rendere il turista edotto sulla natura dell'operazione contrattuale, incidono sulla formazione del consenso e sul regolamento contrattuale integrandolo⁷⁰.

D'altronde, le informazioni enunciate nel comma 1, art. 37 cod. tur., sono sintomatiche della volontà del legislatore di porre il turista nelle condizioni di ponderare attentamente l'acquisto del pacchetto non solo con riferimento all'oggetto ma anche con riguardo al trattamento giuridico ed agli adempimenti di carattere amministrativo che il turista deve compiere dopo la stipula del contratto⁷¹. Ne consegue, che la responsabilità derivante dalla loro omissione o inesattezza sarebbe di tipo contrattuale.

Bisogna, allora, chiedersi se tale regola valga solo con riferimento alle informazioni tipizzate dal legislatore, nell'art. 37 comma 1, cod. tur. o se possa estendersi anche alla violazione di quelle che derivano dalla buona fede oggettiva e che non sono riportate per iscritto nel contenuto contrattuale. In

⁷⁰ Sul rilievo che gli obblighi informativi assumono nel procedimento di formazione del contratto sopperendo alla mancanza di trattative e preservando la formazione di un consenso pieno del consumatore si veda R. Alessi, *I doveri di informazione*, in *Manuale di diritto europeo*, a cura di C. Castronovo e S. Mazzamuto, Milano, 2007, 416

⁷¹ E. Graziuso, *I nuovi contratti del turismo*, cit., 17.

realtà, di norma, la violazione degli obblighi informativi derivanti dalla clausola di solidarietà sociale farebbe sorgere una responsabilità di tipo precontrattuale. Se, però, si ritenesse che tali informazioni *ex bona fide* compongano il contenuto contrattuale in forza di un'integrazione legale dello stesso operata dall'art. 2 Cost., allora potrebbe ravvisarsi in ambedue le ipotesi una responsabilità contrattuale, evitando, così, l'insorgere di due diversi tipi di obbligazioni risarcitorie a seconda dell'informazione violata.

Sul punto la giurisprudenza⁷², seppur in forza di argomentazioni differenti, sembra propensa a ravvisare una responsabilità da inadempimento, sottolineando come le informazioni, anche derivanti dalla buona fede oggettiva rientrerebbero, tra quelle che, stante la riconducibilità del rapporto tra intermediario e turista al mandato, il mandatario dovrebbe fornire *ex art. 1710 c.c.*.

Infine, si osserva come la questione inerente alla natura precontrattuale o contrattuale della responsabilità conseguente alla violazione degli obblighi informativi integrati dalla buona fede, potrebbe, comunque, assumere una rilevanza marginale alla luce dei recenti approdi della Cassazione⁷³.

⁷² Per una ricostruzione della giurisprudenza in tal senso si veda A. Venchiarutti, *Vendita di biglietti aerei e obblighi informativi dell'agente di viaggio*, in *Dir. tur.*, 2008, 391.

⁷³ Vedi Cass., Cass. 20 dicembre 2011 n. 27648, in *Europa dir. priv.*, 2012, p. 1227 con nota di C. Castronovo, *La Cassazione supera se stessa e rivede la responsabilità precontrattuale*; Cass., 12 luglio 2016, n. 14188, in www.civilecontemporaneo.it, afferma che la *culpa in contrahendo*, non è più la colpa, bensì la violazione della buona fede che, sulla base dell'affidamento, fa sorgere obblighi di protezione reciproca tra le parti. Ne discende che la responsabilità per il danno cagionato da una parte all'altra nel corso delle trattative, derivando dalla violazione di specifici obblighi (buona fede, protezione,

A riguardo si rileva che l'orientamento fino ad ora maggioritario, propenso a ricondurre la responsabilità precontrattuale nell'alveo di quella aquiliana, potrebbe essere messo in discussione dalla dottrina e dalla giurisprudenza alla luce del recente orientamento della Corte di Cassazione che, nonostante si sia pronunciata con riferimento a ipotesi di responsabilità precontrattuale sorte nell'ambito dei rapporti tra privato e P.a., sembra aver enunciato, in una recente pronuncia, un principio di diritto estendibile anche a diverse fattispecie. In particolare, ha affermato che la responsabilità di cui all'art. 1337 c.c. sia una responsabilità da contatto sociale, *ex art. 1173 c.c.*, soggetta alle regole dell'art. 1218 c.c. per quanto concerne il riparto dell'onere della prova ed i termini di prescrizione.

Ciò potrebbe, allora, indurre gli interpreti a ritenere che la violazione degli obblighi informativi previsti dalla legge o derivanti dalla buona fede farebbe sorgere due diverse tipologie di responsabilità rispettivamente da inadempimento e precontrattuale, che, tuttavia, finirebbero entrambe con l'essere sottoposte al medesimo regime di cui all'art. 1218 c.c. , permanendo la differenza solo sotto il profilo del danno. Infatti, in caso di responsabilità precontrattuale sarebbe risarcito il danno da interesse negativo mentre a fronte di una responsabilità da inadempimento verrebbe risarcito il danno da interesse positivo.

informazione) che sorgono prima di quelli che deriveranno dal contratto, se verrà concluso, e non dal generico dovere del *neminem laedere*, non può che essere qualificata come responsabilità contrattuale, derivante dal contatto sociale qualificato *ex art. 1173 c.c.*

In realtà, sembra forse più ragionevole equiparare le informazioni previste dal legislatore e quelle derivanti dalla buona fede oggettiva quale fonte integrativa del regolamento contrattuale cosicché la conseguenza dell'inottemperanza a qualsivoglia obbligo informativo farebbe sorgere una responsabilità contrattuale⁷⁴.

7. Gli obblighi informativi inerenti la fase di esecuzione del contratto

Ciò chiarito in ordine agli obblighi informativi cui è tenuto il professionista nella fase anteriore alla stipula del contratto è opportuno rilevare come l'art. 37 in esame individua, nel comma 2, un ulteriore momento informativo inerente la fase successiva alla stipulazione contrattuale ma antecedente al viaggio, il quale, dall'analisi dell'intera disposizione, sembra attenersi sia ai contratti preceduti dalle trattative sia a quelli *last minute*. D'altronde si ritiene che la convenienza economica che caratterizza tali vendite a ridosso della partenza non può essere compensata da un inferiore *standard* informativo che va a discapito della tutela del turista⁷⁵.

⁷⁴ A favore della tesi della buona fede come fonte primaria d'integrazione si veda C.M. Bianca, *Diritto civile, Il contratto*, Milano, 2000, 500.

⁷⁵ A riguardo si rileva che in dottrina si mostra favorevole a tale soluzione F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, cit., 85. In senso contrario F. Delfini, *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, in *Dir. tur.*, 2004, 106-107, il quale ritiene che un'eccessiva protezione del turista finisce con l'impedire la stessa funzione economica dell'operazione *last minute*.

Il legislatore individua in maniera puntuale le suddette informazioni che devono essere fornite per iscritto, al fine di agevolare l'esecuzione del contratto. Si tratta, in particolare, degli orari dell'itinerario, delle località di sosta intermedia, delle coincidenze, dei recapiti telefonici dei rappresentanti locali degli organizzatori o dell'intermediario, nonché dell'informazione inerente la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese in caso di annullamento del contratto, rimpatrio per malattie o incidente⁷⁶.

Tali obblighi definiti post-contrattuali, in quanto successivi alla stipula del contratto ma da adempiere prima della partenza, finiscono con l'integrare il contenuto contrattuale, cosicché dalla loro violazione, nel silenzio del legislatore, deriverebbe, sulla base degli orientamenti sopra esposti con riferimento alle informazioni precontrattuali, una responsabilità che è da ricondursi senza margini di dubbio all'ambito di operatività dell'art. 1218 c.c. Infatti, quanto detto con riguardo alle informazioni inerenti la fase antecedente alla stipula del contratto ed alla loro capacità di integrare il contenuto contrattuale, vale ancor più per le informazioni di cui al comma 2 dell'art. 37 cod. tur.

⁷⁶ La norma presuppone l'obbligo di porre il turista nella condizione di stipulare il contratto di assicurazione nello stesso contesto del contratto di viaggio. In tal senso F. Ricci, *Art. 87, in Codice del consumo*, cit., 583; R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit., 459.

8. Rapporti tra l'opuscolo informativo e gli obblighi di informazione

Dall'analisi della norma inerente le informazioni da fornire al turista, è possibile notare come il suo contenuto non si discosti poi tanto da quello di cui al successivo art. 38 cod. tur. recante la disciplina dell'opuscolo informativo. Da qui la necessità di interrogarsi sui rapporti sussistenti tra tali due strumenti informativi.

Secondo una parte della dottrina le due disposizioni assolvono due funzioni diverse atteso che la prima disciplina una fase di informazione specifica, riferita al singolo atto, mentre l'art. 38 cod. tur. assolverebbe ad una funzione macroeconomica in quanto l'opuscolo informativo sarebbe rivolto a garantire una protezione indiretta a tutti i turisti⁷⁷.

Di diverso avviso si mostrano altri autori che ritengono operativo l'obbligo di specifica informazione di cui all' art. 37 cod. tur. solo se non viene posto a disposizione del turista l'opuscolo informativo, il quale integrerebbe lo strumento con cui sono fornite le informazioni indicate dal legislatore nella suddetta disposizione. Tale ultimo orientamento farebbe, quindi, derivare dalla violazione degli obblighi informativi contenuti nel *depliant* una responsabilità identica a quella derivante

⁷⁷ V. Bonocore, *I contratti di trasporto e di viaggio*, cit., 307 ss; L. Rossi Carleo, *La vendita dei pacchetti turistici*, cit., 81 ss. Per la ricostruzione dei diversi orientamenti si veda R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit. 294.

dall'omessa divulgazione delle informazioni di cui all'art. 37 cod. tur.⁷⁸.

Tale ultima ricostruzione desta qualche perplessità poiché l'equiparazione dell'opuscolo informativo alle informazioni che il professionista deve fornire per iscritto in virtù del disposto dell'art. 37 cod. tur. non risulta essere favorevole al turista. In particolare, se si afferma che la consegna del *depliant* esonera il professionista dall'obbligo di fornire le informazioni indicate nel suddetto articolo si attenua la tutela del viaggiatore. Infatti, la modalità di circolazione di detti opuscoli nel mercato e la causalità con la quale spesso vengono reperiti non inducono il turista a porre, nella lettura degli stessi, la medesima accortezza che di norma si presta quando per iscritto nella fase di trattative o nell'imminenza della stipulazione vengono fornite le informazioni di cui all'art. 37 cod. tur. Inoltre, l'attenzione del turista non viene neanche richiamata in sede di determinazione del contenuto contrattuale poiché l'opuscolo informativo non è menzionato tra gli elementi che devono essere indicati nel contenuto del contratto *ex art.* 36 cod. tur.

⁷⁸ B. Sirgiovanni, *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, cit., 1619; A. Venchiarutti, *La disciplina dei servizi turistici nel codice del consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. tur.*, 2007, 335.

9. Il contenuto minimo di garanzia

Analizzate le norme che regolano la fase informativa è opportuno soffermare l'attenzione sull'art. 36 cod. tur. in cui sono indicati gli elementi che il contratto deve presentare.

Dalla lettura della norma emerge come il legislatore tra gli elementi che le parti sono tenute ad indicare nell'esercizio della propria autonomia contrattuale individua genericamente dei dati che consentono di delineare le caratteristiche del pacchetto. Si richiede, in via esemplificativa, che nel contratto siano annoverate le generalità delle parti, la destinazione, l'alloggio, le modalità di trasporto, il prezzo, i termini entro cui deve essere presentato reclamo in caso di inadempimento ovvero il termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per mancata adesione di un numero minimo di concorrenti e così via.

La norma sembra, quindi, preordinata a garantire al turista una corretta informazione, assicurata mediante l'indicazione di tutti i servizi offerti e dei diritti che questi può far valere in forma di autotutela.

Il legislatore, nonostante abbia assolto il suo intento protezionistico, non ha neanche in tale occasione individuato il rimedio cui il turista può ricorrere a fronte della violazione dell'articolo in esame e, quindi, della mancanza nel contratto di uno di tali elementi.

Secondo un orientamento formatosi sotto la vigenza dell'art. 86 cod. cons., rispetto al quale l'art. 36 cod. tur. non presenta particolari differenze, il contenuto minimo di garanzia deve essere rispettato dal professionista al fine di garantire alla parte debole il più elevato *standard* informativo⁷⁹. Ciò comporterebbe che a fronte della violazione della norma in esame l'unico rimedio invocabile sarebbe quello risarcitorio.

Tale orientamento non convince chi ritiene che se il legislatore avesse voluto imporre con l'art. 36 cod. tur. dei meri obblighi informativi, avrebbe potuto limitarsi a riportare il contenuto di detta norma negli articoli successivi (37 e 38 cod. tur), in cui si individuano gli obblighi informativi ed il contenuto dell'opuscolo. Secondo taluni sostenitori di tale tesi, la norma indica gli elementi del contratto i quali sono aspetti giuridici differenti rispetto agli obblighi informativi. Ne consegue che dalla loro mancanza non deriverebbe una responsabilità ma la nullità per mancanza dell'oggetto del contratto *ex art.* 1325 c.c. e 1418, comma 2, c.c.⁸⁰. Tale oggetto sarebbe, infatti, delineato

⁷⁹ R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit., 298, il quale evidenzia come gli elementi che formano il contenuto del contratto hanno una funzione informativa cosicché dalla loro assenza non deriva la nullità del contratto a meno che le lacune non compromettano la possibilità di determinarne il suo oggetto, ossia il contenuto del pacchetto turistico. Diversamente, le omissioni di tali elementi comporterebbero l'insorgere di una responsabilità dell'organizzatore per violazione di un obbligo informativo. L. Pierallini, *I Pacchetti turistici. Profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998,29.; R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, 452, il quale rileva come il fine del legislatore sia quello di fornire il massimo grado di chiarezza delle condizioni contrattuali. Ne consegue che, ad avviso dell'autore, la norma si pone in un rapporto di complementarità rispetto agli art. 37-38 cod. tur., inerenti l'informazione del viaggiatore ed il contenuto dell'opuscolo, nonché rispetto al dettato dell'art. 35, comma 1, cod. tur. B. Sirgiovanni, *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, cit. 1618.

⁸⁰ E. Graziuso, *I nuovi contratti del turismo*, cit. 16.

dagli elementi annoverati dall'art. 36 cod. tur., quali la destinazione, la durata del soggiorno, l'albergo, l'itinerario del viaggio ed il prezzo. Diversamente, secondo altri, la conseguenza della mancata elencazione degli elementi in questione determinerebbe una nullità di tipo virtuale, seppur protezionistica, in quanto derivante dalla violazione di norme imperative preposte alla tutela della parte debole del rapporto⁸¹. Alla suddetta impostazione, che vede nella nullità la conseguenza della violazione del precetto di cui all'art. 36 cod. tur., potrebbero muoversi dei rilievi critici poiché sembra fondarsi su un'interpretazione isolata della norma poco attenta al dato sistematico ed alla *ratio legis* sottesa anche alle disposizioni che la precedono e la seguono.

In particolare si rileva che il legislatore si ispira, nella determinazione delle disposizioni del codice del turismo, che si differenziano in modo solo marginale dalle corrispondenti norme prima inserite nel codice del consumo, alla stessa logica sottesa alla disciplina consumeristica, diretta a riconoscere alla parte più debole il diritto all'informazione, il quale viene garantito in ogni fase dell'operazione, dalla pubblicizzazione del prodotto sino alla determinazione del contenuto contrattuale. Infatti non è un caso che la norma in esame indichi i medesimi elementi che concorrono a determinare il contenuto dell'opuscolo e quello delle informazioni pre e post contrattuali,

⁸¹ V. Roppo, *Il contratto del duemila*, cit., 30-31 e 50-51. L'A rileva che il contratto privo di tali elementi sia, invece, nullo per contrarietà a norme imperative. M. Gambini, *Il nuovo statuto del consumatore europeo, tecniche di tutela del contraente debole*, in *Giur. merito*, 2004, 2620 e 2633.

quasi a volere mostrare l'intento di fornire un medesimo *standard* informativo in tutte le fasi della contrattazione.

Inoltre, la genericità degli elementi indicati nell'art. 36 cod. tur. sembra sintomatica della volontà del legislatore di fissare un contenuto minimo, non del programma negoziale, ma esclusivamente del documento che lo contiene, così da imporre, non dei contenuti prescrittivi, ma informativi. Pertanto, nonostante la descrizione del contenuto del contratto possa risultare anche dettagliata, non si sottrae, comunque, alle parti il potere di determinare liberamente il regolamento purché le relative determinazioni siano riportate per iscritto in modo chiaro ed intellegibile (art. 35, comma 1 cod. tur.)⁸². Ne consegue che dalla violazione delle statuizioni contenute nell'art. 36 cod. tur. deriverebbe una responsabilità di tipo contrattuale derivante dalla violazione di quei precetti diretti a garantire al turista un determinato livello di informazione essenziale.

10. I vincoli di forma: *ad substantiam* o informativa

Gli obblighi informativi imposti agli operatori professionali e la necessaria indicazione nel contratto degli elementi essenziali individuati dal legislatore, mostrano come tale tipologia di accordo costituisca una sorta di vetrina indispensabile per consentire, all'organizzatore o all'intermediario, di esporre i

⁸² Sui caratteri che connotano il contenuto informativo si veda A. La Spina, *La destrutturazione della nullità*, Milano, 2012, 315.

propri prodotti ed, al turista, di effettuare la propria scelta. Il contratto diviene, pertanto, il punto di raccordo tra la domanda e l'offerta, necessitando così di una forma funzionale alla comunicazione del contenuto imposto dalla legge a colui che predispone il pacchetto.

Per tale ragione il legislatore prevede all'art. 35, comma 1, cod. tur. che il contratto sia redatto in forma scritta in termini chiari e precisi, richiedendo altresì il rilascio al cliente di una copia sottoscritta dall'organizzatore o intermediario⁸³.

La formulazione generica del disposto normativo e la mancata previsione delle conseguenze giuridiche derivanti dalla violazione di tale obbligo formale ripropongono l'acceso dibattito inerente l'individuazione del valore da riconoscere alla forma scritta richiesta dalla legge.

A riguardo si rileva che secondo una parte della dottrina, avallata anche dalla giurisprudenza, il contratto di vendita di pacchetto tutto compreso, privo della forma scritta *ad substantiam* è da considerarsi nullo⁸⁴.

⁸³ Nella previsione corrispondente del codice del consumo (art. 85) si richiedeva alternativamente la sottoscrizione o il timbro. L'art. 35 cod. tur. fa riferimento solo alla sottoscrizione. L'eliminazione dell'equivalenza non sembra risultare favorevole al turista, in quanto non possono considerarsi sottoposti agli obblighi di forma i documenti cartacei o telematici, non sottoscritti, che invece consentono al turista di conoscere l'effettivo contenuto del contratto.

⁸⁴ S. Carrassi, *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, cit., 20; Secondo l'A. dalla violazione dell'obbligo di forma deriverebbe la nullità assoluta ex artt. 1325, n. 4 e 1418, comma 2, c.c. Inoltre si vedano D. Valentino, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, cit., 195; R. Calvo, *Contratti e mercato*, Torino, 2006, 203; Id., *Contratti del consumatore*, Padova, 2005, 276; E. Morelato, *Nuovi requisiti di forma del contratto*, Padova, 2006, 72; V.C. Alvisi – S. Zunarelli, *Lezioni di legislazione del turismo*, Bologna, 2002, 143; C. Conforto, *Se il turista si ammala che vacanza è?*, in *Giust. civ.*, 2010 1964; Tribunale Verona, 19 luglio 2012, *ww.dejure.it*; Tribunale Bari, 27 luglio 2005, in *Dir.*

Tale impostazione non sembra porsi in linea con la *ratio* ispiratrice della disciplina del codice del turismo la quale, essendo finalizzata a fornire un'adeguata tutela al turista risulterebbe contraddittoria se facesse derivare dalla mancanza della forma la caducazione dell'intero contratto, la quale non sempre risulta essere vantaggiosa per la parte debole, senza tralasciare che l'operatore potrebbe fare scientemente affidamento sulla mancanza di forma a proprio vantaggio, utilizzando un dato strutturale per travolgere con il contratto le sue responsabilità.

Inoltre, è stato rilevato che l'art. 35 cod. tur. richiede la sottoscrizione del solo professionista non disponendo nulla in ordine alla firma del consumatore - turista. E' evidente,

mar., 2006, 881; Tribunale Treviso, 04 aprile 2003, in *Dir. tur.*, 2004, 127; Tribunale Bari, 08 agosto 2000, in *Foro it.*, 2011,2089. Si rileva a riguardo che taluni degli autori citati pur parlando di forma *ad substantiam actus* fanno derivare dalla mancanza di quest'ultima la nullità assoluta per violazione di norma imperativa poiché la disposizione che impone la forma scritta è funzionale ad esigenze di ordine generale e di valenza pubblica le quali sono garantite mediante l'aggravamento delle modalità di formazione dell'accordo idonee a consentire ai contraenti la piena conoscenza degli impegni assunti. Si tratterebbe, quindi, di una forma *ad substantiam actus* che diverge dalla forma *ad substantiam* codificata dal codice del 1942 e che viene definita atipica. Ad ogni modo, a prescindere da quale sia il tipo di nullità, strutturale o virtuale, la violazione delle prescrizioni di forma sarebbero utilizzabili anche a vantaggio dell'operatore turistico. Diversamente, altri autori fanno derivare dalla mancanza di forma la nullità, per violazione di norma imperativa (art. 1418, comma 1, c.c.), intesa come nullità di protezione, così da essere relativa, eccepibile dal solo turista e rilevabile, anche d'ufficio, a vantaggio di quest'ultimo. Al rimedio caducatorio potrebbe, altresì, affiancarsi, alla luce del ridimensionamento della rigida separazione tra regole di validità e regole di comportamento, quello risarcitorio in relazione ai pregiudizi che residuano in seguito alla rimozione del vincolo, risolvendosi la carenza di forma in una violazione dei doveri di informazione posti a carico del professionista. Sul punto si veda G. Vettori, *Le asimmetrie informative tra regole di validità e regole di responsabilità*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 252; E. Gabrielli. - A Orestano, *I contratti del consumatore*, Torino, 2000, 45; G. Passagnoli, *Nullità speciali*, Milano, 1995, 236 ss.

pertanto, che se la forma fosse stata richiesta *ad substantiam* sarebbe stata necessaria anche la firma di quest'ultimo⁸⁵.

Al suesposto orientamento si è contrapposto quello elaborato da una diversa parte della dottrina che si è mostrata incline a ritenere la forma un requisito richiesto *ad probationem*, quale elemento necessario a fornire la prova del contratto⁸⁶. Tuttavia si rileva che tale ruolo riconosciuto alla forma desta qualche perplessità poiché la stessa non sembra essere imposta come unica via probatoria ma al contrario la predisposizione del documento allevierebbe, indubbiamente, l'onere probatorio del turista in caso di inadempimento del professionista, senza che comunque la sua mancanza precluda il ricorso ad altri mezzi di prova.

I limiti delle ricostruzioni ermeneutiche esposte inducono, quindi, ad accreditare la tesi di coloro i quali, valorizzando il dato normativo, vedono nell'obbligo di forma uno strumento di tutela del turista.

Infatti, una lettura in chiave sistematica e protezionista, era già stata proposta sotto la vigenza della sola Convenzione di Bruxelles, prima dell'emanazione del codice del consumo e del codice del turismo⁸⁷. Secondo tale impostazione il documento di viaggio non costituiva forma vincolata della prova del contratto

⁸⁵ F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, Padova, 2011, 105.

⁸⁶ M.E. La Torre, *Il contratto di viaggio «tutto compreso»*, cit., 3; L. Pierallini, *I Pacchetti turistici. Profili giuridici e contrattuali*, cit., 25.

⁸⁷ V. Roppo, *Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV)*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, 1771 ss., il quale parla della presenza di un formalismo *sui generis* che si differenzia dalla forma *ad substantiam* ed *ad probationem*.

poiché all'obbligo del suo rilascio non si ricollegavano le preclusioni probatorie che l'art. 2725 c.c. collega alla prescrizione della forma scritta *ad probationem* o *ad substantiam*. In particolare ciò veniva sostenuto, in quanto, nonostante la Convenzione attribuisse espressamente efficacia probatoria al documento di viaggio⁸⁸, si valorizzavano le disposizioni che ponevano a carico dell'organizzatore gli obblighi sia di forma scritta sia di indicazione dei requisiti contenutistici, dalla violazione dei quali si faceva derivare solo una responsabilità, senza che fosse intaccata la validità e l'esistenza del contratto.

Il suddetto orientamento è stato confermato dalla dottrina maggioritaria, anche sotto la vigenza dell'art 6 d.lgs. 111/1995 e dell'art. 85 del Codice del consumo, poi confluito nell'art. 35 del codice del turismo, assumendo che la forma non deve intendersi come requisito di validità o prova del contratto poiché la stessa è strumentale all'esigenza di rafforzare la consapevolezza del turista mediante l'indicazione per iscritto, chiara e precisa, dei suoi diritti e obblighi così da controllare meglio l'eventuale inadempimento dell'organizzatore o dell'intermediario. E' evidente, quindi, che se la forma *ad substantiam* postula, stante il generale canone di libertà delle forme, un'inequivoca ed espressa previsione legislativa, non

⁸⁸ L'art. 7 comma 1 della Convenzione prevede che il documento di viaggio fa fede, fino a prova contraria, delle condizioni del contratto. La violazione da parte dell'organizzatore di viaggi degli obblighi che gli competono ai sensi degli art. 5 e 6, non intacca né l'esistenza né la validità del contratto che resta regolato dalla presente Convenzione. L'organizzatore di viaggi risponde di qualunque pregiudizio derivante da questa violazione.

rinvenibile nell'art. 35 cod. tur., e che di forma *ad probationem* può parlarsi solo in presenza di una norma di legge che imponga l'obbligo di dimostrare per iscritto un dato rapporto contrattuale, allora, l'obbligo di forma chiara e precisa, di cui alla citata norma, non può che ricollegarsi alla finalità di rendere edotto il viaggiatore consentendogli di essere adeguatamente informato. Quella richiesta dall'art. 35 cod. tur. è, pertanto, una *forma ad transparentiam* o informativa la quale non è un elemento essenziale di tipo strutturale (art. 1325, n. 4 c.c.) ma al contrario un elemento essenziale dell'informazione⁸⁹.

La tesi suesposta è avvalorata dal dato normativo poiché l'art. 35 nel richiedere che il contratto sia redatto in forma scritta "in termini chiari e precisi", impone un obbligo di redazione piuttosto che una forma di stipulazione cosicché, da una parte viene superata la regola della mera conoscibilità, di cui all'art. 1341, comma 1, c.c., a favore di quella dell'effettiva conoscenza, e, dall'altra, si sostituisce all'informazione *per*

⁸⁹ L. Rossi Carleo, *Il contratto di viaggio turistico*, a cura di L. Rossi Carleo - M. Dona, in *Tratt. dir. civ. Consiglio Nazionale del Notariato*, diretto da Perlingieri, Napoli, 2010, 67; A. Turco, *Il contratto di viaggio ed il contratto di vendita di pacchetti turistici*, in *Trasporti e turismo*, a cura di Riguzzi e Antonini, in *Tratt. dir. priv. dell'Unione Europea*, diretto da Ajani e Benacchio, Torino, 2008, 468; A. Venchiarutti, *La disciplina dei servizi turistici nel codice del consumo e le linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. tur.*, 2007, 333; G. Ciurnelli, *Il contratto di viaggio*, in *Manuale di diritto del turismo*, a cura di Franceschelli e Morandi, Torino, 2006, 326; G. Silingardi - F. Morandi, *La vendita dei pacchetti turistici: la Direttiva 13 giugno 1990, n. 90-314 Cee, ed il d.lg. 17 marzo 1995 n. 111*, Torino, 1998, 46; R. Pasquili, *Art. 35 c. tur.*, cit., 1439; F. Venosta, *Forme telematiche e precetto di trasparenza*, in *Obbl. contr.* 2008, 973; F. Greco, *Profili del contratto del consumatore*, Napoli 2005, 151; A. Flamini, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 86; G. Tassoni, *Il contratto di viaggio*, cit., 189; D. Di Sabato, *Il documento contrattuale*, Milano 1997, 107; S. Pollastri, *sub art. 85 cod. cons.*, in *Codice del Consumo. Commentario*, a cura di Italia, Milano, 2006, 667. Infine, per un'analisi delle problematiche relative all'evoluzione del formalismo, si veda E. Fazio, *Dalla forma alle forme: struttura e funzione del neoformalismo negoziale*, Milano, 2011

relationem l'informazione completa e puntuale. A ciò si aggiunga che la specificazione fornita dal legislatore in ordine alla chiarezza ed alla precisione è sintomatica della volontà di garantire la trasparenza.

E' evidente, quindi, che la norma *de qua* va interpretata sistematicamente in quanto indissolubilmente legata agli art. 36, 37 e 38 cod. tur. nei quali l'elencazione degli obblighi informativi, degli elementi necessari del contratto e delle indicazioni contenute nell'opuscolo informativo, perderebbe la sua funzione di garantire un certo *standard* informativo se non corredata da una forma scritta finalizzata a rendere conoscibile e trasparente il contenuto contrattuale.

Ne consegue che l'obbligo di forma di cui all'art. 35 cod. tur. risponde alla medesima *ratio* degli art. 36, 37 e 38 cod. tur., essendo volta ad eliminare il divario conoscitivo tra il turista e l'operatore professionista.

Individuato il valore che la forma scritta assume nei contratti di vendita di pacchetti turistici, occorre comprendere quale siano le conseguenze pratiche derivanti dalla qualificazione della stessa in termini di forma informativa.

Sul punto si rileva che la tesi più accreditata, sostenuta per lo più dai medesimi autori che vedono nella forma uno strumento di informazione, si mostra incline a far derivare dalla violazione del suddetto obbligo, non una nullità bensì una responsabilità di tipo contrattuale per i danni che il turista subisce a causa della violazione, atteso che la forma si profila come regola di

comportamento legata agli obblighi di cui agli artt. 36, 37 e 38 cod. tur.

E' evidente, quindi, che la forma è asservita all'esigenza di certezza del contenuto dell'accordo ed alla necessità di consentire al turista di conoscere anticipatamente le condizioni di viaggio mediante un supporto stabile e duraturo.

10.1 Segue. La chiarezza e precisione del contenuto contrattuale

Qualora il contratto presenti la forma scritta ma il testo non risulti dotato della chiarezza e della precisione si ritiene possa trovare applicazione l'art. 35 Cod. cons. in cui si impone l'obbligo di redazione delle clausole in modo chiaro e comprensibile, pena la prevalenza dell'interpretazione più favorevole alla parte debole. Tuttavia, occorre precisare che si discute in dottrina su quali siano le conseguenze derivanti dalla violazioni di siffatto obbligo redazionale. Infatti, secondo taluni⁹⁰ la sanzione si risolverebbe nell'*interpretatio contra stipulatorem*, mentre secondo altri la redazione di clausole prive di chiarezza integrerebbe un'ipotesi autonoma di vessatorietà⁹¹.

⁹⁰ P. Forchielli, *Clausole abusive e disciplina vigente dell'interpretazione*, in *Le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori: l'attuazione della direttiva comunitaria del 5 aprile 1993*, a cura di C.M. Bianca - G. Alpa, Padova, 1996, 462; N. Salanitro, *La direttiva comunitaria sulle clausole abusive e la disciplina dei contratti bancari*, in *Banca borsa e tit. cred.*, 1993, 550.

⁹¹ S. T. Masucci, *Art. 1469 quater c.c.*, in *Clausole vessatorie e contratto del consumatore*, a cura di E. Cesaro, Padova, 2001, 155.

In realtà sembra più ragionevole e conforme al dato normativo, alla luce della lettura in combinato disposto degli artt. 34, comma 2, e 35 cod. cons., la soluzione di chi ritiene praticabili a fronte di un contratto che presenta clausole non chiare e precise sia il ricorso al rimedio del risarcimento del danno, secondo la disciplina della responsabilità contrattuale, definita oggettiva⁹² perché sussisterebbe per il solo fatto che si sia fatto ricorso a clausole non comprensibili, sia l'applicazione dell'interpretazione *contra stipulatorem*, sia la nullità di protezione se, guardando al caso concreto, risultino presenti elementi da cui desumere la vessatorietà, fermo restando che il difetto di trasparenza non è di per sé sintomatico ma può solo costituire un presupposto per valutare se la clausola sia effettivamente vessatoria o meno⁹³.

10.2 Segue. Obbligo di consegna della copia del contratto

Infine, si rileva che l'art. 35 cod. tur. prevede, in aggiunta ai requisiti fino ad ora esaminati, anche l'obbligo di consegna di una copia del contratto al turista, finalizzata a garantire il diritto dell'acquirente ad una conoscenza effettiva del contenuto contrattuale. Tuttavia l'assenza di una previsione da parte del legislatore delle conseguenze derivanti dall'inottemperanza del suddetto obbligo rende necessario il ricorso alle soluzioni

⁹² A. Genovese, *Contratti standard e interpretazione oggettiva*, Milano, 2008, 147.

⁹³ V. Rizzo, *Trasparenza e contratti del consumatore*, in *Quaderni della rassegna di diritto civile*, diretto da P. Perlingeri, Napoli, 1997, 78 e 126.

ermeneutiche offerte dalla dottrina con riguardo a diverse fattispecie normative, sempre ispirate alla logica di protezione della parte debole, e che impongono la consegna di una copia del contratto⁹⁴.

La dottrina sembra escludere che dalla violazione dell'obbligo di consegna possa derivare la nullità ravvisando, invece, il diritto all'adempimento coattivo o alla risoluzione del contratto con il consequenziale risarcimento del danno⁹⁵. Taluni al contrario collocano l'obbligo di consegna nell'ambito della prescrizione sulla forma, facendone derivare in caso di inottemperanza le medesime conseguenze⁹⁶.

Dall'analisi dell'art. 35 cod. tur. emerge come la norma sembra sottendere il principio di trasparenza il quale mira a fornire un'effettiva conoscenza essendo l'unico strumento idoneo a consentire la formazione di relazioni contrattuali più corrette ed equilibrate.

⁹⁴ Si pensi in via esemplificativa all'art. 23 d.lgs. 58/1998 (T.U.F) in cui si prevede la nullità del contratto in caso di inadempimento degli obblighi di forma tra cui anche quello di consegna della copia del contratto.

⁹⁵ R. Amagliani, *Profili della forma nella nuova legislazione sui contratti*, Napoli, 1999, 159.

⁹⁶ R. Amagliani, *o.u.l.c.*, 100 ss.

11. La responsabilità del professionista ed i rimedi avverso l'inadempimento diretti a mitigarla

All'inadempimento delle prestazioni caratterizzanti il pacchetto turistico il legislatore dedica una particolare attenzione. Pertanto, prima di analizzare la disciplina inerente la responsabilità, che da detto inadempimento deriva, occorre individuare i caratteri tipici degli strumenti, previsti dal codice del turismo, per fronteggiarlo e ridurre il ricorso al rimedio risarcitorio.

A riguardo si rileva che gli articoli 41 e 42 cod. tur. prevedono una prima reazione all'inadempimento contrattuale riconoscendo all'organizzatore la possibilità di eliminarne gli effetti tramite l'esecuzione di prestazioni diverse da quelle pattuite ma, comunque, idonee a soddisfare l'interesse del turista. Infatti, l'art. 41 cod. tur. pone in capo al *tour operator* l'obbligo di organizzare soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio senza spese aggiuntive ovvero di rimborsare al turista la differenza tra quanto promosso e quanto effettuato, salvo in ogni caso il risarcimento del danno. Inoltre, l'art. 42 cod. tur., in caso di recesso dal contratto *ex artt. 40 e 41*⁹⁷ o di cancellazione del pacchetto, garantisce al turista il

⁹⁷ Il codice del turismo riconosce al turista un inderogabile diritto di recesso in talune ipotesi enucleabili in due gruppi. Nel primo possono ricomprendersi i tre casi di recesso per mutamento dei presupposti: a) revisione del prezzo del pacchetto da parte dell'organizzatore, in misura superiore al dieci per cento del suo originario ammontare (art. 40 comma 3); b) modifiche significative delle condizioni contrattuali che l'organizzatore o l'intermediario hanno necessità di effettuare prima della partenza (art. 41 comma 1); c) cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza da parte

diritto di usufruire di altro pacchetto di qualità equivalente o superiore oppure ottenere il rimborso di quanto già prestato.

Tali norme secondo una parte della dottrina possono inquadrarsi nella più ampia materia della responsabilità per inadempimento poiché si prevedono obblighi diretti, da un lato, a mitigarla ma, dall'altro, a tutelare il turista durante lo svolgimento del rapporto⁹⁸.

Per siffatta ragione, anche gli artt. 46, comma 2, e 49, comma 1, ispirandosi al principio della correzione delle prestazioni, possono considerarsi rimedi che mitigano la responsabilità dei

dell'organizzatore (art. 42 comma 1). In queste circostanze il turista ha diritto di recedere dal contratto previo rimborso delle somme già versate alla controparte entro sette giorni e senza il pagamento di penali. In alternativa, il turista ha diritto ad usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto di qualità inferiore previa restituzione della differenza di prezzo. Spetta in ogni caso al turista il risarcimento del danno ulteriore dipendente dalla mancata esecuzione del contratto. Tale azione risarcitoria non può esperirsi se la cancellazione del pacchetto dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo o da cause di forza maggiore. Diversamente alle ipotesi di recesso per giusta causa dovrebbero ricondursi i casi in cui il turista per un fatto a lui non imputabile sia impossibilitato a partire ovvero i casi in cui il turista o l'organizzatore recedano a causa di circostanze eccezionali non conoscibili al momento della stipulazione del contratto e, che, se note, avrebbero indotto a non concluderlo. Il codice del turismo contempla, nell'evidente proposito di tutelare la parte debole del rapporto, il solo caso di recesso per giusta causa del turista. Tuttavia, l'intento di tutela non viene perseguito in modo soddisfacente stante l'equivocità dell'art. 36 lett. d) il quale esclude che il professionista possa trattenere l'importo, non superiore al venticinque per cento, versato dal turista, a titolo di caparra, all'atto della prenotazione, se il recesso di quest'ultimo è dovuto a fatto a lui non imputabile. La formulazione della norma, pertanto, sembra limitare la tutela del turista in quanto esclude il diritto di recesso per giusta causa intervenuta dopo il pagamento del saldo. E' proprio per ovviare a tali inconvenienti che la giurisprudenza ha ritenuto ammissibile, in caso di impossibilità di utilizzazione della prestazione, l'estinzione del contratto con esonero dalle rispettive prestazioni. Per un'attenta ricostruzione sul punto si veda R. Santagata, *Diritto del turismo*, cit.,305.

⁹⁸ Si veda per una ricostruzione in tal senso M. Mauro, *Il mancato o inesatto adempimento. Il danno da vacanza rovinata*, in *Contratto e responsabilità. Il contratto dei consumatori, dei turisti, dei clienti, degli investitori e delle imprese deboli*, a cura di G. Vettori, Padova, 2013, 1628; S. Mazzamuto, *Il contratto del duemila*, Torino, 2012, 420 ss.

professionisti, coinvolti nell'operazione contrattuale, consentendo loro di sanare gli inadempimenti.

In particolare, la prima delle citate norme, impone all'organizzatore o intermediario di apprestare ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli il viaggio, mentre la seconda impone un onere di reclamo, gravante sullo stesso, per ogni mancanza nell'esecuzione del contratto così da consentire al professionista di rimediare tempestivamente.

Infine, si rileva come la propensione del legislatore a prediligere il ricorso a tali strumenti che attenuano la responsabilità degli operatori professionali emerge anche dall'art. 49, comma 3, cod. tur. in cui si prevede che l'omessa presentazione del reclamo da parte del turista va valutata *ex art. 1227 c.c.* così da incidere sul risarcimento del danno.⁹⁹ Ne consegue che il reclamo costituisce l'adempimento dell'obbligo di circoscrivere, nei limiti delle proprie responsabilità, il danno subito nel rispetto del più generale principio di correttezza espresso dall'art. 1175 c.c., cui deve conformarsi il comportamento di entrambe le parti del rapporto.¹⁰⁰

⁹⁹ Tale norma prevede che il risarcimento è diminuito se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno e che non è dovuto il risarcimento per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza.

¹⁰⁰ B. Sirgiovanni, *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, cit. 1630.

12. Criteri di imputazione della responsabilità e parametri di valutazione dell'inesatto adempimento

Il punto focale della disciplina dei contratti di vendita dei pacchetti tutto compreso attiene alla fase di esecuzione del contratto e, più in particolare, a quella inerente la responsabilità per inadempimento, la quale è stata incisa in maniera rilevante dal legislatore del 2011 in sede di redazione del codice del turismo.

Infatti, l'art. 43 cod. tur. è stato modificato rispetto alla sua precedente formulazione prevista nell'art. 93, comma 1, cod. cons., dipanando così taluni dubbi interpretativi che si erano posti con riferimento al profilo della prova liberatoria, soprattutto a fronte della sua lettura congiunta con l'art. 96 cod. cons.¹⁰¹.

¹⁰¹ Per un più completo quadro si riporta il previgente testo e la sua nuova formulazione così da poter rilevare come la norma sia rimasta sostanzialmente immutata, anche nel suo secondo comma, essendo stato eliminato solo il riferimento alla prova liberatoria cui si è sostituita l'indicazione di criteri per l'individuazione dell'inesatto adempimento. Invero l'art. 93 cod. cons. prevedeva che “ Fermi restando gli obblighi previsti dall'articolo precedente, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile. 2. L'organizzatore o il venditore che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti”. Di converso il corrispondente art. 43 introdotto nel codice del turismo presenta il medesimo contenuto nel secondo comma mentre nel primo prevede che “fermo restando gli obblighi previsti dall'articolo 42 in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati”.

A riguardo si rileva che il previgente art. 93 cod. cons., riprendendo lo schema codicistico dell'art. 1218 c.c., subordinava l'esclusione della responsabilità all'impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile all'organizzatore o al venditore. Tale disposto normativo aveva fatto sorgere dei dubbi circa il rapporto con il contenuto dell'art. 96 cod. cons. il quale, invece, prevedeva un esonero di responsabilità del professionista qualora la mancata o inesatta esecuzione del contratto fosse imputabile al turista o dipesa dal fatto di un terzo, a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore.

Si riproponeva, pertanto, il dibattito sul rapporto tra l'art. 1176 c.c. e l'art. 1218 c.c. cosicché da un lato la responsabilità sarebbe stata misurata ricorrendo al criterio della colpa, rapportata alla diligenza, mentre dall'altro sarebbe stata esclusa solo mediante la prova dell'impossibilità oggettiva¹⁰².

Sono state diverse le letture delle due disposizioni del codice del consumo proposte dalla dottrina. In particolare, secondo una prima impostazione le due norme si ponevano in rapporto di regola ed eccezione atteso che l'art. 93, nel prevedere il generale criterio di imputabilità, andava letto alla luce della diligenza

¹⁰² A riguardo si rileva che tra i più fermi sostenitori della tesi della natura oggettiva della responsabilità contrattuale si rinvia G. Osti, *Derivazioni dottrinali in tema di responsabilità per inadempimento delle obbligazioni*, in *Scritti giuridici*, Milano, 1973. A favore, invece, della tesi della responsabilità per colpa si veda M. Giorgianni, *L'inadempimento*, Milano, 1970, 236 ss; C. M. Bianca, *Dell'inadempimento delle obbligazioni*, in *Comm. Scialoja-Branca*, Bologna, 1979, 98 ss. Per una ricostruzione approfondita del dibattito si veda M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici"*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 1999, 443 ss.

professionale di norma richiesta dall'art. 1176, comma 2, c.c. mentre l'art. 96 cod. cons. rappresentava una specificazione della regola generale¹⁰³. Di diverso avviso, invece, era una parte minoritaria della dottrina che prescindendo dal dibattito che attiene alla responsabilità da inadempimento contrattuale, leggeva le due disposizioni alla luce della CCV, riferendo l'art. 93, comma 1, cod. cons., alla responsabilità di organizzazione e l'art. 96 cod. cons. a quella di esecuzione.¹⁰⁴ Infine un'ulteriore ricostruzione ermeneutica individuava nell'art. 96 cod. cons. il vero criterio di imputazione, prevedendo, a contrario, che tutto ciò che non fosse impossibile sulla base delle clausole di esonero previste dalla stessa norma delineava l'area della responsabilità¹⁰⁵.

Il dibattito sopra esposto è stato superato in seguito alla riformulazione delle due norme in seno agli artt. 43 e 46 del codice del turismo. In particolare, è stata abrogata la prova indicata nel previgente art. 93, comma 1, cod. cons., ed è rimasto inalterato il contenuto dell'art. 96 cod. cons., ora

¹⁰³ M. Cavallaro, *o.l.u.c.*

¹⁰⁴ Si veda per una completa ricostruzione del dibattito L. Rossi Carleo, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 144 ss; A. Antonini, *Prestazione di servizi turistici e diritti del cliente danneggiato*, in *Riv. dir. proc. civ.*, 1997, 399. A riguardo si rileva che la Convenzione proponeva il doppio binario della responsabilità negli artt. 12-15.

¹⁰⁵ L. Rossi Carleo, *o.l.u.c.* sottolinea che l'art. 96 fissa la regola di non imputabilità e non tipizza le clausole di esonero della responsabilità atteso che la norma la escludeva in presenza di caso fortuito e forza maggiore, nei casi di colpa del viaggiatore o qualora il danno sia imputabile al fatto del terzo imprevedibile ed inevitabile; M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici"*, cit., 453 la quale rileva che l'imprevedibilità o inevitabilità del fatto da cui deriva il confine tra fatto del terzo imputabile o meno viene determinato ricorrendo al criterio della diligenza professionale così da fare gravare sul debitore i rischi inerenti l'obbligazione assunta.

trasposto nell'art. 46 cod. tur. Ne consegue che il viaggiatore deve provare, secondo il paradigma normativo di cui all'art. 1218 c.c., l'esistenza del contratto senza la necessità di fornire anche la prova della colpa dell'organizzatore o dell'intermediario, spettando, invece a questi ultimi la dimostrazione del verificarsi di uno dei fatti indicati nell'art. 46 cod. tur.¹⁰⁶, la cui sussistenza va valutata alla stregua del modello di diligenza professionale, facendo ricadere nella sfera di imputabilità dell'operatore i rischi inerenti l'obbligazione assunta ed evitabili da un debitore diligente¹⁰⁷.

Ulteriore novità introdotta dal legislatore del 2011, nell'art. 43, comma 1, cod. tur., attiene alla qualificazione, in termini di inesatto adempimento, della mancata corrispondenza del prodotto fornito agli standard qualitativi del servizio, promessi o pubblicizzati. A riguardo, si rileva che la norma mette in luce e

¹⁰⁶ Si tratta dei casi in cui l'inesatto o mancato adempimento è imputabile al turista o ad un fatto di un terzo a carattere imprevedibile e inevitabile, ovvero a caso fortuito e forza maggiore. Inoltre si evidenzia che quando si parla di terzo nell'art. 46 cod. tur. si fa riferimento non al fornitore di servizi, estraneo solo al contratto tra operatore professionale e turista, ma legato da un rapporto diretto con quest'ultimo, bensì a chi non è legato da qualsivoglia rapporto alle tre parti del contratto in esame. Ciò in quanto diversamente non si spiegherebbe il significato dell'art. 43, comma 2, cod. tur che riconosce una responsabilità oggettiva del professionista per i fatti dei terzi prestatori di servizi. Secondo L. Rossi Carleo, *Il contratto di viaggio turistico*, cit. 145, l'art. 96 cod. cons. ora art. 46 cod. tur, più che individuare delle cause di esonero della responsabilità prevede una regola di non imputabilità dell'inadempimento all'operatore professionale.

¹⁰⁷In tal senso si veda M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici*, cit. 453. Si applicherebbero le regole di riparto dell'onere probatorio che sono state in più occasione ribadite dalla giurisprudenza con riguardo alla responsabilità da inadempimento contrattuale. (Una fra tutte Sezioni Unite, 30 ottobre 2001, 15333, in *Foro it.*, 2002, 769).

conferma quanto sopra esposto in merito alla rilevanza dell'informazione e della pubblicità dei servizi turistici¹⁰⁸.

La citata disposizione introduce, infatti, un cambiamento di particolare rilievo evidenziando la necessità di tenere conto, anche in sede di esecuzione del contratto, della qualità e della quantità dei servizi che sono stati pubblicizzati nella fase precontrattuale, poiché è solo con l'attuazione del rapporto contrattuale che il turista può effettivamente conoscerli e valutarli.

La scelta del legislatore del 2011 sembra, pertanto, essere stata influenzata dagli orientamenti giurisprudenziali e dottrinali che si erano mostrati propensi a riconoscere rilevanza alla qualità del servizio turistico¹⁰⁹. Tuttavia la compiuta realizzazione di tale nuovo sistema di tutela del turista avrebbe dovuto presupporre l'emanazione di provvedimenti ministeriali preposti all'individuazione dei parametri e dei criteri in base ai quali

¹⁰⁸Tale scelta del legislatore di garantire gli *standards* qualitativi promessi in fase di trattativa si mostra coerente con il disposto dell'art. 38, comma 2, cod. tur. nella parte in cui sancisce che le informazioni contenute nell'opuscolo illustrativo, al pari di quelle divulgate con supporto elettronico o per via telematica, vincolano l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità. Inoltre si rileva come detti criteri qualitativi e quantitativi non assumono rilevanza nei casi di pacchetti con formula *roulette* in cui si rinuncia alla possibilità di conoscere preventivamente la struttura ricettiva di destinazione e la sua ubicazione le quali saranno comunicate poco prima della partenza.

¹⁰⁹Sul punto si evidenzia che moltissime pronunce hanno riguardato casi in cui è stata contestata da parte del turista la qualità dell'albergo appartenente ad una categoria inferiore a quella prevista (Tribunale Lecce, 21 settembre 1990, in *Giur. it.*, 3091; Tribunale Taranto, 30 marzo 1988, in *Resp. civ. prev.*, 1989, 699; Cass. 4 marzo 2010, n. 5189, in *Foro it.*, 1768 Cass. 10 gennaio 2011, n. 297, in *Danno e resp.*, 2011, 443. Si veda inoltre M. Cimmino, *Qualità della vacanza e inesatto adempimento*, Napoli, 2008; R. Santagata, *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel codice del turismo «dimidiato»*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2012, 1122, il quale ricostruisce il dibattito sorto già in sede di redazione del codice.

valutare *ex post* l'inesatto adempimento, così da comprenderne l'*ubi consistam*. Tale obiettivo prefissato dal legislatore è stato, tuttavia, pregiudicato dalla declaratoria di incostituzionalità dell'art. 10 cod. tur. per eccesso di delega¹¹⁰, con la conseguenza che, ad oggi, essendo rimessa alla sola legislazione regionale la previsione di strumenti di controllo sulla qualità dei servizi, vi è il rischio che, a livello nazionale, vi sia una disomogeneità di standard valutativi¹¹¹.

¹¹⁰ L'art. 10 cod. tur. nell'individuare la classificazione degli *standards* qualitativi prevedeva che "gli standard minimi nazionali per le imprese turistiche ricettive, escluse le strutture agrituristiche che sono disciplinate ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo, sono disciplinati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, o del Ministro delegato, previa consultazione delle associazioni di categoria e dei rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano e acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano. 2. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standards migliorativi rispetto a quelli minimi definiti in ambito nazionale, nonché provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori. 3. Al fine di accrescere la competitività di promozione commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi. Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating è organizzato tenendo conto della tipologia delle strutture. Al fine di accrescere gli *standards* di sicurezza e di garantire la massima tutela del turista si tiene conto della presenza, ove necessaria, di appositi strumenti salvavita. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza Stato - Regioni, sentite le associazioni dei consumatori e di categoria, vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione del sistema di *rating*. La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012, n. 80, in *Giust. civ.*, 2012, 1388 ss. ha pronunciato l'incostituzionalità del presente articolo per eccesso di delega.

¹¹¹ Tuttavia sul punto c'è chi (R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit. 312) evidenzia come le esigenze di tutela della concorrenza, sottese alla competenza esclusiva statale, (art. 117 lett. e) Cost.) non consentono la previsione a livello regionale di livelli qualitativi delle strutture ricettive che assolvano alla funzione di divenire parametro di valutazione dell'inadempimento contrattuale, con il rischio di diversità dei criteri nelle varie parti del territorio nazionale. Non resta, quindi, che affidarsi all'equità nella liquidazione del danno

12.1. Segue. Il rapporto tra le responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario

Individuate le novità introdotte in seno all'art. 43 cod. tur. non resta che analizzare la norma nella parte in cui conferma il contenuto del previgente art. 93 cod. cons., ponendosi in tal modo, all'attenzione della dottrina e della giurisprudenziale, le medesime questioni già affrontate sotto la vigenza del codice del consumo.

In particolare, il comma 1 dell'art. 43 cod. tur. prevede, al pari della norma abrogata, che l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo "le rispettive responsabilità"¹¹². Il dato testuale non risulta chiaro in quanto induce ad interrogarsi sulla natura solidale o parziaria del rapporto sussistente tra le responsabilità delle due figure professionali. La problematica nasce soprattutto dal fatto che la norma delinea un principio di riparto delle stesse senza fornire i criteri per operare tale divisione.

sofferto dal turista ed in via preventiva alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite dall'opuscolo in cui vanno indicati anche gli *standards* qualitativi offerti (art. 88 lett. b) cod. tur.).

¹¹² Tale inciso non si mostra immediatamente intellegibile inducendo a ritenere che il giudizio di responsabilità si svolga sulla base di parametri esterni a quelli previsti dall'art. 43, comma 1, cod. tur. C'è chi ritiene che la norma non risolva un conflitto ma richiami un criterio di ripartizione della responsabilità, desumibile da altra parte della disciplina e dalla *ratio legis*. Si veda sul punto M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici"*, cit., 438.

Nel silenzio del legislatore la dottrina e la giurisprudenza hanno assunto differenti posizioni per la risoluzione della questione *de qua*.

Sul punto si evidenzia che la dottrina più risalente, formatasi sotto la vigenza dell'art. 93 cod. cons., si era mostrata favorevole alla tesi della solidarietà individuando un aggancio normativo nella direttiva 90/314/CEE la quale, offrendo un'apertura in tal senso¹¹³, aveva portato anche taluni Stati a recepirla, riconoscendo così espressamente siffatta natura solidale alle responsabilità degli operatori professionali. Inoltre, a favore di tale tesi veniva evidenziata la compresenza, in ogni articolo, delle due figure dell'organizzatore e dell'intermediario alle volte legate dalla congiunzione "o", ma altre volte legate dalla congiunzione "e", così da indurre a ritenere che la responsabilità potesse essere solidale. Infine, sempre con l'intento di valorizzare la suddetta ricostruzione, si rilevava la circostanze che spesso l'intermediario era chiamato a rispondere solidalmente con l'organizzatore anche del fatto dei terzi ausiliari, cui quest'ultimo si rivolgeva, poiché il primo il più

¹¹³ C.S. Carassi, *Tutela del turista nei viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano? Commento al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111*, in *Corr. giur.*, 1995, 904; M. Tommasini, *Interventi normativi sulla responsabilità degli operatori turistici nei contratti di viaggio tutto compreso (dalla convenzione internazionale del 1970 al decreto legislativo n. 111 del 1995 attuativo della direttiva CEE . 314/90)*, in *Giust. civ.*, 2000, 255; V. Cuffaro – G. Tassoni, *Viaggio (Contratto di)*, cit., 751; Tribunale Roma 3 giugno 2002, in *I contr.*, 2002, 932; Giudice di Pace Parma 19 marzo 2004, in *Dir. tur.*, 2005, 273.

delle volte era, anche un coorganizzatore che agiva come mandatario dell'organizzatore stesso¹¹⁴.

L'esposta impostazione, non ha convinto la dottrina maggioritaria e la giurisprudenza¹¹⁵, che in seguito all'adozione del Codice del turismo, hanno rilevato numerose criticità connesse al riconoscimento della solidarietà, mostrandosi, invece, favorevoli alla tesi della parziarietà. In primo luogo si è

¹¹⁴ L. Rossi Carleo, *Turismo organizzato e vacanza rovinata, la risarcibilità del danno*, in *Riv. dir. impr.*, 1995, 481; G. Silingardi, *Gli obblighi dell'agente di viaggio nella legislazione comunitaria*, in *Riv. giur. cir. trasp.*, 1991, 580; U. Izzo, "Vacanze comunitarie". *Quale tutela per il turista italiano in vista dell'attuazione della Direttiva CEE in materia di viaggio "tutto compreso"*, in *Saggi di diritto privato europeo; persona, proprietà, contratto, responsabilità civile, private*, a cura di R. Pardolesi, Napoli, 1995, 320.

¹¹⁵ M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici"*, cit., 471; G. Silingardi – F. Morandi, *La vendita dei pacchetti turistici: la Direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/ Cee, ed il d.lg. 17 marzo 1995 n. 111*, cit., 128. G. Ciurnelli, *I contratti del turismo organizzato*, cit., 321-323; E. A. Imparato - F. Torchia, *Profili di diritto del turismo (pubblico e privato). Corso istituzionale*, Napoli, 2011, 230. Inoltre F. Morandi, *I contratti di viaggio*, cit., 84, rileva come il regime della responsabilità non si incentra sulla distinzione tra organizzazione e esecuzione, tipica della CCV, ma attiene agli obblighi nascenti dal rapporto nella loro interezza. A favore di tale tesi anche F. Romeo, *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, cit., 158. L. Rossi Carleo, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 139; E. Guerinoni, *Contratti e responsabilità nel codice del turismo*, cit., 17; S. Mazzamuto, *Il contratto di diritto europeo*, Torino, 2012, 431; R. Pasquoli, *Art. 43 c. tur.*, cit., 1460; Per la giurisprudenza sul punto si veda Tribunale Mantova, 4 marzo 2005, in *www.ilcaso.it*, 2005; Tribunale Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in *Foro it.*, 2004, 2555; Tribunale Genova, 2 marzo 2005, in *Dir. tur.*, 2006, 249; Appello Firenze, 26 settembre 2001, in *Dir. trasp.*, 2003, 1080; Cass. 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. tur.*, 2005, 337 la quale sembra apparentemente a favore della tesi della solidarietà ma in realtà pone l'accento sulla diversa natura dei rapporti che legano i due operatori professionali, ravvisando una responsabilità dell'intermediario per gli obblighi tipici dell'organizzatore solo qualora il primo non si qualifichi come intermediario e non fornisca al turista le effettive generalità dell'organizzatore, così da essere qualificato come organizzatore di fatto. Infatti, prevale in giurisprudenza l'orientamento secondo cui l'intermediario ogni qualvolta non specifici in modo puntuale la sua qualifica si considera alla stregua di un organizzatore e ne assume tutte le relative responsabilità. Pertanto sullo stesso grava l'onere di provare di avere fornito le suddette informazioni. In tal senso si veda Cass. 19 gennaio 2010, n. 696, in *Foro it.*, 2010, 841; Cass. 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. trasp.*, 2007, 129; Tribunale Roma, 23 marzo 1988, in *Giur. it.*, 1991, 66; Tribunale Prato, 2 settembre 2008, in *Foro it.*, 2008, 3346.

rilevato come il riconoscimento di una responsabilità solidale dei due operatori professionali non terrebbe adeguatamente conto della diversità dei ruoli e delle irragionevoli conseguenze che, dalla equiparazione dei due rapporti, deriverebbero a carico dell'intermediario, il quale sarebbe esposto ad un rischio sproporzionato rispetto all'attività svolta ed alla sua struttura d'impresa. D'altronde anche il legislatore nel fornire la definizione di organizzatore e di intermediario pone l'accento sull'autonomia delle funzioni e delle relative obbligazioni derivanti dai due differenti contratti, quello di organizzazione e quello di intermediazione, riconducibili rispettivamente all'appalto ed al mandato. Pertanto, i due operatori sono chiamati a rispondere nei confronti del turista ciascuno per le prestazioni che effettivamente svolge, avuto riguardo alle specifiche competenze. Semmai l'intermediario, più che essere responsabile del mancato o inesatto adempimento delle singole prestazioni che gravano sull'organizzatore, è tenuto a valutare, in qualità di mandatario del turista, se quest'ultimo presenti i requisiti idonei a garantirne l'esecuzione in conformità a quanto promesso, pena la responsabilità per *culpa in eligendo*¹¹⁶.

Ne consegue che il regime di responsabilità sembra essere differenziato, cosicché la formula dell'art. 43, comma 1, cod. tur., "secondo le rispettive responsabilità", richiamando il

¹¹⁶ Secondo una parte della dottrina la conferma di tale soluzione ermeneutica si rintraccerebbe anche nella CCV. C. Vaccà, *Sub artt.14-19*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, *Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, a cura di V. Roppo, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 61; Tribunale Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, cit., 2555; Cass. 19 gennaio 2010, n. 696, cit., 841.

contenuto del contratto, andrebbe letta secondo i rispettivi obblighi contrattuali. Infine, si rileva che né l'art. 43 né l'art. 46 cod. tur. forniscono alle due figure professionali l'azione di regresso, propria delle obbligazioni solidali, che ciascuno potrebbe esperire nei confronti dell'altro, mentre al contrario quando uno dei due professionisti risarcisce il turista per i danni cagionati dai terzi è possibile esperire sia l'azione di rivalsa *ex art. 43, comma 2, cod. tur.* sia quella di surroga *ex art. 48 cod. tur.*¹¹⁷. Da qui il rischio di disparità in quanto l'organizzatore o l'intermediario che risarciscono il turista per l'inadempimento del fornitore di servizi potrebbero surrogarsi nelle azioni che il turista avrebbe avuto nei confronti di questi ultimi, mentre l'intermediario che risarcisce il danno cagionato dall'organizzatore al turista o viceversa l'organizzatore che risarcisce i danni cagionati dall'intermediario, in forza della presunta solidarietà, non avrebbero alcuna azione di rivalsa l'uno nei confronti dell'altro¹¹⁸.

¹¹⁷ In particolare il comma 2 dell'art. 43 cod. tur. prevede che l'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto, salvo il diritto di rivalsa. L'art. 48 cod. tur., invece, dispone che l'organizzatore e il turista che hanno risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.

¹¹⁸ Sul punto per una più completa analisi dei risvolti applicativi del riconoscimento della responsabilità solidale si veda L. Rossi Carleo, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 142.

13. La responsabilità per fatti dei terzi

L'art. 43, comma 2, cod. tur. attribuisce all'organizzatore o all'intermediario che si avvale di "altri prestatori di servizi" l'obbligo di risarcire "comunque" il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

La norma pone talune questioni ermeneutiche affrontate dalla dottrina e dalla giurisprudenza già sotto la vigenza della identica disposizione contenuta nell'art. 93, comma 2, cod. cons.

In particolare si è cercato di fare chiarezza sulla nozione di terzo prestatore di servizi. Sul punto si rileva che, al pari di quanto è stato affermato per l'analoga disposizione di cui all'art. 1228 c.c., il prestatore di servizi è, non solo il terzo estraneo all'organizzazione d'impresa, di cui l'operatore turistico si avvale per adempiere agli obblighi derivanti dal contratto di vendita del pacchetto di viaggio, ma, anche, colui il quale si trovi nella diretta sfera di controllo dell'operatore stesso¹¹⁹. Le due norme del codice del turismo e del codice civile avrebbero, quindi, il medesimo ambito applicativo se si guarda al profilo soggettivo. A diversa conclusione si giunge, invece, se si pone l'attenzione alla forza cogente delle suddette disposizioni atteso che l'art. 43, comma 2, cod. tur., si discosterebbe dalla responsabilità per fatto degli ausiliari di cui all'art. 1228 c.c.,

¹¹⁹ Sul punto si veda M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici"*, cit.,460. Inoltre sul medesimo significato attribuito alla nozione di terzo ausiliario ex art. 1228 c.c. si veda G. Visintini, *La responsabilità contrattuale per il fatto degli ausiliari*, Padova, 1965, 29; C. M. Bianca, *Diritto civile. La responsabilità*, Milano, 1990, 61 ss.

per la sua inderogabilità, deducibile dalla mancata previsione nella disposizione del codice del turismo della facoltà delle parti di prevedere diversamente¹²⁰.

Con riguardo alla natura della responsabilità in esame, si rileva che la dottrina prevalente ha osservato come la norma del codice del turismo introduca un'ipotesi di responsabilità oggettiva per rischio d'impresa in virtù della quale l'organizzatore e l'intermediario rispondono, a prescindere dalla sussistenza di una *culpa in eligendo o in vigilando*, ma per il semplice fatto di essersi assunti il rischio dei danni che il terzo, di cui i due operatori si sono avvalsi, può cagionare al turista. Ciò sarebbe dimostrato dall'avverbio "comunque" che sembra essere utilizzato per sottolineare la sussistenza di un obbligo risarcitorio che prescinda da qualsiasi rimprovero addebitabile alla scelta dell'organizzatore e dell'intermediario¹²¹.

Inoltre, a favore di tale ricostruzione viene evidenziata la scelta del legislatore di discostarsi dalla differente formulazione dell'art. 15 par.2 della CCV, dal quale poteva, invece, ricavarsi

¹²⁰ Infatti nell'art. 43, comma 1, cod. tur., mancherebbe l'inciso che fa salva la diversa volontà delle parti rinvenibile invece nell'*incipit* dell'art. 1228 c.c. Secondo E. Graziuso, *La vendita dei pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, Milano, 2013, 151 le eventuali deroghe concordate dalle parti sarebbero abusive e, quindi, nulle ex artt. 33 e 36 cod. cons.

¹²¹ R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit., 317; F. Morandi, *I contratti di viaggio*, cit. 97; A. Ruotolo, *La responsabilità del tour operator e dell'intermediario*, in *L'ordinamento del mercato del turismo*, cit., 244; R. Pasquili, *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, cit., 164 e 190; V. Buonocore, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Tratt. dir. comm.*, a cura di V. Buonocore, Torino, 2003, 333. Per la giurisprudenza favorevole alla tesi che prescinda dalla *culpa in eligendo o vigilando* dell'organizzatore e dell'intermediario si veda Cass. 11 dicembre 2012, n. 22619, in *Giust. civ.*, 2013, 1413 con nota di M. F. Cocuccio, favorevole a tale tipo di responsabilità; Cass. 10 settembre 2010, n. 19283, in *Danno e resp.*, 2011, 268; Cass. 3 dicembre 2009, n. 25396, in *Riv. it. dir. tur.*, 2011, 119; Cass., 29 febbraio, 2008, n. 5531, in *Dir. tur.*, 2008, 116.

la possibilità del *tour operator* di escludere la propria responsabilità *per culpa in eligendo*, dimostrando cioè di essersi comportato secondo la diligenza professionale nella scelta del soggetto cui è stata affidata l'esecuzione del servizio in ragione delle sue caratteristiche organizzative e strutturali, cosicché il danno soccorso al turista si sarebbe verificato ugualmente qualora il servizio fosse stato affidato ad un diverso esecutore¹²². Ne consegue, che il silenzio dell'art. 43, comma 2, cod. tur. su tale profilo, mostrerebbe come la componente soggettiva non assuma nessuna rilevanza nella valutazione della condotta dell'organizzatore o dell'intermediario tenuta al momento della scelta dei suddetti prestatori atteso che la responsabilità troverebbe fondamento nel rischio connaturato all'utilizzazione dei terzi nell'adempimento dell'obbligazione.

Da quanto sopra rilevato può evincersi come la norma in esame sembra essere frutto di un bilanciamento di interessi, che si risolve in favore del turista, consentendogli, qualora patisca un danno nel corso di un viaggio, anche fuori dal proprio paese, di non agire avverso il danneggiante per far valere la relativa responsabilità dovuta alle sue negligenze e disservizi. Allo stesso tempo si evita che l'organizzatore e l'intermediario si limitino ad addossare la responsabilità su coloro che hanno prestato di fatto il servizio e che sono gli effettivi autori del pregiudizio cagionato al turista, dovendo, invece, risarcire il

¹²² R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit., 317. Tale interpretazione della disposizione è stata proposta dalla Cass. 22 giugno 2007, n. 14837, in *Danno e resp.*, 2008, 993 la quale si è conformata alla Cass. 24 maggio 1997, n. 4636, in *Contratti*, 1997, 477.

danno integralmente, fermo restando il riconoscimento di un diritto di rivalsa nei confronti dei terzi prestatori del servizio.

E' evidente, quindi, che l'intermediario risponderà dell'operato dei soggetti di cui si è avvalso per l'esecuzione del mandato, mentre l'organizzatore sarà responsabile dell'attività svolta sia dai soggetti ai quali ha demandato l'assemblaggio dei servizi turistici, sia dai singoli prestatori di servizi, come l'albergatore, l'impresa di trasporto locale o la guida del gruppo di viaggiatori. Chiarita la natura della responsabilità degli operatori professionali per il fatto dei terzi prestatori, la dottrina si è interrogata in ordine alla sussistenza o meno di un rapporto contrattuale tra il turista ed il terzo fornitore, al fine di comprendere come operi tale diritto di rivalsa, riconosciuto all'organizzatore ed all'intermediario, e, soprattutto, valutare se la responsabilità di questi ultimi per i fatti dei terzi prestatori sia da considerarsi diretta, cioè nascente dal contratto di intermediazione o organizzazione con il turista ovvero sia una responsabilità per fatto non proprio, riconducibile al rapporto che lega il turista con il terzo prestatore di servizi.

A riguardo si osserva che, secondo la dottrina prevalente, nonostante il diritto di rivalsa induca di norma a ritenere che gli operatori professionali siano chiamati a rispondere nell'adempimento di un obbligo altrui ed in forza di un rapporto autonomo che lega il turista e il terzo prestatore, tuttavia, si ritiene non sussistente una relazione contrattuale tra questi ultimi in quanto detto diritto di rivalsa regola un profilo interno

ai rapporti tra il prestatore stesso e chi formula il pacchetto, cioè l'intermediario o l'organizzatore. Tale soluzione troverebbe conferma nelle peculiarità stesse del contratto di viaggio tutto compreso. Infatti, la tipicità dei pacchetti turistici si rinviene nel fatto di costituire un *unicum* inscindibile di prestazioni, un prodotto assemblato in cui i singoli servizi si fondono, sino a rilevare, non singolarmente, ma nel loro insieme. Ne consegue che il turista non ha un legame contrattuale autonomo con i terzi prestatori di servizi ma, anche quando si relaziona con questi ultimi, in realtà si rivolge all'organizzatore o all'intermediario di cui i suddetti prestatori sono rappresentanti¹²³.

Ciò che, inoltre, ci si dovrebbe chiedere è se l'organizzatore e l'intermediario, nel momento in cui si rivolgono ai terzi prestatori di servizi, assumano con questi un obbligo solidale nei confronti del turista il quale, per tale ragione, sarebbe legittimato a chiedere anche agli stessi il risarcimento del danno per la mancata esecuzione della prestazione promessa dal terzo. Ne deriverebbe che il diritto di rivalsa cui fa riferimento l'art. 43, comma 2, non andrebbe qualificato, come fa la maggior parte della dottrina in termini di surrogazione legale, bensì sarebbe da ricondurre al diritto di regresso proprio delle obbligazioni solidali. In tal modo l'organizzatore o l'intermediario, che hanno risarcito al turista il danno cagionato dal prestatore di servizi, farebbero valere un diritto nuovo ed

¹²³ Sul punto si veda L. Rossi Carleo, *Il contratto di viaggio turistico*, cit., 147; M. Cavallaro, *La responsabilità dell'intermediario e dell'organizzatore di viaggi nella disciplina della "vendita di pacchetti turistici"*, cit., 466 ss.

autonomo rispetto a quello vantato dal turista stesso¹²⁴. Tale ricostruzione non trova, però, l'avallo della dottrina che, invece, considera il suddetto diritto di rivalsa un'ipotesi di surrogazione, non molto diversa da quella prevista nell'art. 48 cod. tur.¹²⁵.

Infatti, con riguardo a tale disposizione, si rileva che la stessa riconosce un diritto di surroga all'organizzatore ed all'intermediario qualora questi ultimi risarciscano i danni subiti dal turista a fronte di condotte realizzate, non dai fornitori di servizi bensì, dai terzi privi di qualsiasi legame con le parti dell'operazione contrattuale¹²⁶. Si tratterebbe, quindi, di pregiudizi risarcibili, a fronte di un illecito aquiliano realizzato da un terzo, in violazione del generale dovere del *neminem laedere*.

La dottrina ravvisa, in tal caso una surrogazione legale *ex art.* 1203 n. 5 c.c. da cui deriverebbe una modificazione dal lato attivo del rapporto obbligatorio, individuabile nell'obbligazione risarcitoria sorta in seguito ad un fatto doloso o colposo del terzo fonte di un danno ingiusto. In forza di tale diritto l'organizzatore o l'intermediario diventerebbero parti dell'obbligazione risarcitoria subentrando in tutti i diritti e le

¹²⁴ E' questa la caratteristica del diritto di regresso e la differenza con la surroga la quale, invece, determina l'acquisizione, da parte di chi subentra nella posizione di una delle parti del rapporto obbligatorio, di tutti i diritti e le azioni derivanti da quest'ultimo.

¹²⁵ M. Bignardello – M. Casanova, *Diritto dei trasporti. La disciplina contrattuale*, Milano, 2012, 384 rilevano come il riferimento alla rivalsa nell'art. 43, comma 2, debba intendersi in termini di surroga e non di regresso. In tal senso R. Santagata, *Il diritto del turismo*, 318; G. Murgolo, *Il danno da vacanza rovinata*, Napoli 2016, 39.

¹²⁶ R. Santagata, *o.p.l.u.c.* evidenzia che si tratta dei fatti imprevedibili ed inevitabili, richiamati dall'art. 46 cod. tur., provando i quali l'organizzatore o l'intermediario escludono l'imputabilità soggettiva dell'inadempimento agli stessi.

azioni spettanti al turista, senza che si estingua il rapporto preesistente.

La formulazione letterale dell'art. 48 cod. tur., consente di rilevare come l'acquisto di tale diritto di surroga sia conseguenza di una scelta facoltativa, e non obbligata, dell'organizzatore o dell'intermediario di risarcire al turista i danni cagionati dal terzo. Per tale ragione, a fronte della libera volontà, manifestata dagli operatori professionali, di favorire il turista, riparando il pregiudizio patito, si prevede, nel secondo comma della suddetta norma, un vero e proprio obbligo, a carico di quest'ultimo, di fornire tutti i documenti, le informazioni e gli elementi utili per l'esercizio del diritto di surroga¹²⁷.

Al contrario, a fronte dei pregiudizi cagionati dai terzi prestatori di cui all'art. 43, comma 2, sembra sussistere un vero e proprio obbligo dell'organizzatore e dell'intermediario di risarcirli, ferma la possibilità di rivalersi. Ciò, probabilmente, in forza del rapporto che lega questi ultimi con i terzi prestatori di servizi di cui si sono avvalsi.

¹²⁷ La sua violazione genererebbe, infatti, una responsabilità del turista il quale sarebbe tenuto a risarcire i danni subiti dall'organizzatore o dall'intermediario a causa della mancata cooperazione del turista. Sul punto v. F. Morandi, *I contratti di viaggio*, cit., 99; R. Santagata, *o.p.l.u.c.*

14. Le diverse ipotesi di danno derivanti dall'inadempimento

A fronte dell'inadempimento del professionista possono configurarsi diverse tipologie di danni, che assumono natura differente a seconda delle circostanze del caso concreto.

In particolare si rileva che dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni dedotte nel pacchetto turistico può derivare un danno alla persona inteso quale danno all'integrità fisica, conseguenza della lesione del bene salute. Si pensi al caso del viaggiatore che a causa della scarsa igiene del ristorante del villaggio, in cui ha soggiornato, scopre soltanto al rientro dalla vacanza di avere contratto un'epatite. In tale ipotesi il danno biologico cagionato al turista è causalmente collegato all'inadempimento di uno dei fornitori del servizio ma non incide sul sereno svolgimento della vacanza e non intacca l'interesse del turista al godimento del viaggio organizzato o dell'occasione di piacere.

Inoltre, dall'inadempimento di uno dei fornitori di servizi può derivare anche un danno non patrimoniale *sub specie* di danno morale o esistenziale se, ad esempio, a causa dell'inadempimento del vettore aereo il viaggio di ritorno si protrae troppo a lungo oppure se, durante il viaggio di rientro viene perso il bagaglio che viene successivamente recapitato al turista nel proprio domicilio.

Tali pregiudizi che derivano dall'inadempimento di prestazioni incluse nel pacchetto non incidono negativamente sull'interesse del turista a godere di un'occasione di svago e *relax* ma possono determinare danni non patrimoniali, in quanto causa di una sofferenza per il turista, senza però pregiudicare il compimento della vacanza programmata¹²⁸.

Le suddette ipotesi di danno sono riconducibili nell'ambito di applicazione degli art. 44 e 45 cod. tur. in cui sono disciplinati i danni alla persona, intesi quali danni corporali, ed i danni diversi da questi ultimi¹²⁹. Tali tipologie di danno non hanno nulla in comune con il c. d. danno da vacanza rovinata, il quale invece si ravvisa quando l'inadempimento dell'organizzatore o di uno dei fornitori, di cui il primo si avvale, determina un pregiudizio conseguente alla lesione dell'interesse del turista a godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di piacere, di svago o di riposo. Detto pregiudizio può, quindi, determinare come conseguenza un danno non patrimoniale che si traduce in una sofferenza.

¹²⁸ Si veda Appello Milano, 4 maggio 2015, in *www.ridare.it*, in cui la Corte rileva che “se per la durata programmata della vacanza sono state fornite, regolarmente e soddisfacentemente, tutte le prestazioni promesse nel pacchetto turistico, non può ravvisarsi la ricorrenza del c.d. danno da “vacanza rovinata” ove il viaggio di rientro subisca un contenuto ritardo (nella specie di un giorno) rispetto al termine originariamente pattuito con il *tour operator*, non potendo una siffatta evenienza incidere negativamente sulla vacanza già interamente fruita e ciò soprattutto allorché nel giorno di prolungata permanenza vengano forniti adeguati servizi di supporto”.

¹²⁹ Con riguardo a tali danni si rileva che, nonostante la norma parli di danni alla persona e di danni diversi da quelli alla persona si ritiene, alla luce della formulazione letterale della direttiva 1990/314 in cui si parla di danni corporali e non corporali, che i pregiudizi cui fanno riferimento gli artt. 44 e 45, i quali danno attuazione alla citata direttiva, sono rispettivamente il danno all'integrità fisica e i danni non patrimoniali diversi da quest'ultimo.

Si pensi al turista che a causa dei disservizi subisce una lesione del suo interesse allo svago e alla serenità di una vacanza da cui deriva un pregiudizio alla sua sfera psichica incrementando il suo stress ovvero alterando il suo equilibrio emotivo.

In siffatte circostanze, a fronte di un inadempimento viene leso solo l'interesse allo svago e al piacere della vacanza con il conseguente risarcimento del danno da vacanza rovinata quantificato in base criteri di cui all'art. 47 cod. tur., cioè l'irripetibilità dell'occasione ed il tempo della vacanza inutilmente trascorso¹³⁰.

Tuttavia, accanto alle ipotesi sopra descritte, possono ravvisarsi fattispecie in cui, oltre al pregiudizio arrecato allo svolgimento della vacanza si cagioni, altresì, una negativa incisione della sfera fisica o psichica del soggetto. In siffatti casi occorre comprendere se al turista possa riconoscersi in aggiunta al risarcimento del danno non patrimoniale di tipo morale o biologico, ex artt. 44 e 45 cod. tur., anche il danno da vacanza rovinata.

Per chiarire tale quesito occorre analizzare più approfonditamente le norme citate in materia di danni corporali alla persona e danni diversi da questi ultimi, nonché la disposizione inerente il danno da vacanza rovinata.

¹³⁰ Alla luce della codificazione del danno da vacanza rovinata lo stesso può considerarsi *ex se* danno non patrimoniale senza che sia necessario ricondurlo nella categoria del danno morale, biologico o esistenziale conseguenza della lesione di diritti costituzionalmente garantiti.

15. I danni alla persona e diversi da quelli alla persona

Gli art. 44 e 45 cod. tur. prevedono una disciplina in tema di risarcimento dei danni che, nonostante la sua genericità, pone delle limitazioni risarcitorie dirette ad equilibrare le esigenze di tutela del turista e quelle degli operatori professionali.

In via preliminare si rileva che la prima delle citate norme si riferisce al danno alla persona, inteso come danno all'integrità corporale del soggetto. Ciò si evince dalla lettura dell'art. 5 della Direttiva 314/1990 in cui il legislatore comunitario distingueva i danni derivanti dall'inadempimento dai danni diversi da quelli corporali. Nella fase di attuazione l'aggettivo corporale è stato sostituito con il termine persona che ha un significato diverso e molto più ampio. Ne consegue che l'art. 44 nel fare riferimento ai danni alla persona richiama quelli cagionati all'integrità fisica mentre l'art. 45 nel regolare i danni diversi da quelli alla persona fa riferimento a tutti i diversi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali.

Con particolare riferimento al danno alla persona derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico, occorre evidenziare che tale pregiudizio è risarcibile secondo i limiti stabiliti dalle convenzioni, di cui sono parte l'Italia e l'Unione Europea, e che disciplinano le singole prestazioni previste dal pacchetto¹³¹.

¹³¹ Il riferimento è alla Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, sostituita oggi dalla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, in vigore in Italia dal 28 giugno 2004, alla Convenzione di Berna del 9 maggio 1980 attuata

La scelta di concedere all'organizzatore o all'intermediario il beneficio di avvalersi di tali limiti si giustifica alla luce della necessità di evitare ingiustificate disparità di trattamento che si sarebbero potute verificare ove si fosse ammessa l'operatività di regole diverse per disciplinare situazioni del tutto analoghe tra loro. In via esemplificativa si rileva come sarebbe potuto accadere che lo stesso danno cagionato in conseguenza di un trasporto aereo, avrebbe incontrato una limitazione della responsabilità se il contratto di trasporto stipulato tra le parti non fosse stato accompagnato da ulteriori contratti con cui si erogano altri servizi, mentre, al contrario, tale limitazione non avrebbe avuto luogo se lo stesso servizio fosse stato inserito all'interno di un'operazione più complessa, riconducibile ad un pacchetto turistico¹³².

Inoltre, proprio per contemperare anche le contrapposte esigenze del turista ed evitare eventuali abusi dei professionisti, il comma 3, della medesima disposizione, circoscrive l'autonomia contrattuale, stabilendo la nullità di ogni accordo che fissi limiti risarcitori inferiori a quelli previsti dalle convenzioni internazionali. La nullità della singola clausola non

con legge 18 dicembre 1984 n. 976. La norma nella sua originaria formulazione prevista dall'art. 94 cod. cons., prima che quest'ultimo fosse modificato dall'art. 14, comma 2, d.lgs. 151/2006, richiamava anche la CCV. Tale riferimento è stato, considerato costituzionalmente illegittimo per eccesso di delega dalla Corte Costituzionale, 30 marzo 2012, n. 75, in *Corr. giur.*, 2013, 701. Ad avviso della Consulta il legislatore nell'attuare la direttiva CEE 314/1990 non era autorizzato dalla legge delega a modulare la disciplina del danno alla persona sulla base della CCV, ma solo a prevedere limiti legali in forza delle convenzioni che disciplinano le singole prestazioni oggetto del pacchetto turistico, tra le quali non si annovera la CCV.

¹³² F. Romeo, *Il contratto di viaggio*, cit., 181.

importerà, comunque, la caducazione dell'intero contratto, in quanto verranno applicati i criteri per la determinazione del *quantum* di risarcimento previsti dalla vigente normativa internazionale.

Ne consegue che il limite previsto dal primo comma assume una rilevanza marginale se si considera che a favore del turista si prevede l'esclusione di clausole che fissano limitazioni diverse da quelle previste dalle Convenzioni nonché un termine di prescrizione di tre anni più lungo rispetto a quello applicato ai danni diversi da quelli alla persona.

Al contrario, con riguardo a questi ultimi è possibile notare come sia diversa l'autonomia riconosciuta alle parti nella delimitazione del risarcimento. Infatti, l'art. 45 cod. tur. prevede che possano essere pattuiti per iscritto limitazioni convenzionali al ristoro dei suddetti danni derivanti dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del pacchetto, purché i relativi accordi siano adottati nel rispetto della disciplina sulle clausole vessatorie.

Tale libertà negoziale attribuita alle parti viene temperata dal secondo comma della norma in esame, in quanto le limitazioni, determinate nell'esercizio dell'autonomia contrattuale, non possono essere, a pena di nullità, inferiori a quanto previsto dalle convenzioni internazionali, nelle quali si disciplinano le prestazioni che compongono il pacchetto turistico, e dagli artt. 1783 e 1784 c.c.¹³³.

¹³³ Si tratta della disciplina inerente la responsabilità per le cose portate in albergo e consegnate all'albergatore.

Gli art. 44 e 45 cod. tur., sopra analizzati, pongono taluni problemi nelle parti in cui disciplinano il regime di prescrizione cui sono sottoposte le azioni dirette ad ottenere i danni alla persona o diversi da quelli alla persona.

Per quanto concerne i primi, l'art. 44, comma 2, prevede un termine prescrizione di tre anni che decorre dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto mesi o dodici per quanto attiene l'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto per le quali si applica l'art. 2951 c.c.¹³⁴. Invece, per i danni diversi da quelli alla persona il risarcimento si prescrive in un anno ed il termine decorre sempre dal rientro del turista.

Gli interpreti hanno sollevato taluni dubbi in ordine alla completezza delle norme sopra esaminate atteso che nelle stesse manca l'indicazione di un *dies a quo* applicabile nelle peculiari ipotesi in cui non sia possibile il rientro immediato nella data programmata. Si pensi ai casi in cui il turista non possa ritornare a causa delle lesioni riportate nel corso della vacanza.

¹³⁴ La norma prevede che si prescrivono in un anno i diritti derivanti dal contratto di spedizione e dal contratto di trasporto. La prescrizione si compie con il decorso di diciotto mesi se il trasporto ha inizio o termine in Europa. Il termine decorre dall'arrivo a destinazione della persona o, in caso di sinistro, dal giorno di questo, ovvero dal giorno in cui è avvenuta o sarebbe dovuta avvenire la riconsegna della cosa al luogo di destinazione. Si prescrivono parimenti in un anno dalla richiesta del trasporto i diritti verso gli esercenti pubblici servizi di linea indicati dall'articolo 1679. Larga parte della dottrina esclude l'operatività di tali termini con riferimento alle azioni risarcitorie promosse in sede aquiliana alle quali si applicherebbero le regole comuni di cui all'art. 2947 c.c.. D'altronde gli articoli 44 e 45 cod. tur. si applicano ai danni derivanti dal contratto. In tal senso B. Sirgiovanni, *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, cit., 480; V. Buonocore, *I Contratti di trasporto e di viaggio*, cit. 338; A. Lezza, *I contratti di viaggio*, in *Singoli contratti, la responsabilità civile e le forme di tutela*, Tratt. dir. priv. eur., a cura di N. Lipari, Padova, 2003, 291.

Per ovviare a tale problematica si ritiene che il momento rilevante per il computo del termine prescrizione, cui le norme fanno riferimento, non debba individuarsi nel giorno contrattualmente previsto per il rientro ma in quello in cui il turista ritorna nel luogo di partenza o nella sua residenza abituale¹³⁵.

16. Il danno da vacanza rovinata di matrice giurisprudenziale

La risarcibilità del danno da vacanza rovinata più che considerarsi una novità introdotta dal codice del turismo sembra piuttosto essere la conferma normativa di quanto largamente elaborato e condiviso dalla dottrina e dalla giurisprudenza, dietro il monito, anche, della Corte di Giustizia, alla quale va il merito di aver sciolto, in maniera definitiva, qualsiasi dubbio sulla possibilità di configurarlo.

La necessità di riconoscere rilevanza a questa tipologia di danno è derivata dall'avvertita inidoneità, dei mezzi normativamente previsti¹³⁶, a riparare la lesione cagionata all'interesse del turista al godimento del proprio tempo libero nonché alla sua programmata occasione di svago e di divertimento, di norma irripetibile.

¹³⁵ Sul punto si vedano G. Silingardi – F. Morandi, *La vendita dei pacchetti turistici: la Direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/ Cee, ed il d.lg. 17 marzo 1995 n. 111*, cit., 251 ss; B. Sirgiovanni, *o.l.u.c.*; G. Pignataro, *sub art. 94*, cit., 717.

¹³⁶ Si pensi in particolare al rimborso della differenza di prezzo tra quanto promesso e quanto effettivamente ottenuto dal turista ovvero del valore economico dei servizi acquistati.

Prima della codificazione di tale danno ad opera dell'art. 47 cod. tur., si è tentato di garantirne la risarcibilità, in via contrattuale o extracontrattuale. In particolare, è possibile evidenziare come le differenti posizioni assunte nel corso del tempo dalla giurisprudenza e dalla stessa dottrina sono state condizionate dall'evoluzione ermeneutica che ha interessato il danno non patrimoniale e la delimitazione dei suoi confini.

Secondo una prima impostazione il danno da vacanza rovinata era risarcibile *ex art.* 2043 c.c., alla luce del valore riconosciuto alla vacanza, considerata un bene giuridico (art. 810 c.c.), che, seppur dotato di rilevanza costituzionale, in quanto connesso al diritto del lavoratore alle ferie annuali (art. 36 Cost.), era, comunque, suscettibile di autonoma valutazione economica in base ai profitti non realizzati durante il periodo di ferie non godute. Secondo i sostenitori di tale tesi il danno da vacanza rovinata era un danno aquiliano di natura patrimoniale.¹³⁷

¹³⁷ Pretura di Roma, 31 marzo 1973, e 13 marzo 1973, in *Nuovo dir.*, 1973, 621; V. Zeno Zencovich, *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*, cit., 879; R. Pardolesi, *Turismo organizzato e tutela del consumatore : la legge tedesca sul contratto di viaggio*, in *Riv. dir. civ.*, 1981, 75; V. Pierfelici, *La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del tour operator*, in *Rass. dir. civ.*, 1986, 659. Tale orientamento sottende l'adesione a quel orientamento della giurisprudenza di legittimità che tende a conformarsi alle pronunce della Corte Costituzionale la quale aveva ampliato le ipotesi di risarcimento del danno non patrimoniale, riconoscendolo anche al di fuori dei casi di illecito penale. In particolare, la Consulta mediante la c.d. eventizzazione del danno e la rilettura della nozione di patrimonio in chiave costituzionalmente orientata, aveva riconosciuto la risarcibilità dei danni non patrimoniali riconducendoli all'ambito applicativo dell'art. 2043 c.c., in quanto gli stessi si sostanziavano nella lesione di diritti costituzionalmente garantiti che costituiscono beni personali rientrati nel patrimonio del singolo. Si veda Corte Cost., 14 luglio 1986, n. 184, in *Foro it.*, 1986, 2053; Corte Cost., 27 ottobre 1994, n. 372, in *Foro it.*, 1994, 3297; Cass. civ. Sez. I, 07 giugno 2000, n. 7713, in *Giur. it.*, 2000, 1352.

Un diverso approccio, che ha avuto un maggior seguito sia in dottrina che in giurisprudenza, ha ricondotto il danno da vacanza rovinata sotto l'egida del 2059 c.c.

Tale norma, tuttavia, riconoscendo il ristoro dei danni non patrimoniali “nei soli casi previsti dalla legge” ha reso necessaria l'individuazione di un aggancio normativo da cui desumere l'ammissibilità del risarcimento del danno *de quo*.

In un primo momento la giurisprudenza più risalente, proprio alla luce dei limiti posti dall'art. 2059 c.c., ha negato il riconoscimento del danno da vacanza rovinata, quale specie di danno non patrimoniale¹³⁸, poiché era consentito il ristoro dei danni morali solo a fronte dell'accertamento di relativi illeciti penali (art. 185 c.p.). Per siffatta ragione, una prima pronuncia in senso favorevole si è avuta solo alla fine degli anni '80 per merito del Tribunale di Roma, sulla scia del quale sono state elaborate una varietà di posizioni, non sempre riconducibili ad unità¹³⁹.

A riguardo si rileva che una parte della giurisprudenza ha tentato di soddisfare la riserva di legge prevista dall'art. 2059 c.c., individuandone il fondamento normativo negli artt. 13 e 15 CCV, ed in particolare nell'espressione “qualunque

¹³⁸ Si veda Tribunale Firenze, 20 gennaio 1954, in *Giur. it.*, 1954, 481; Appello Catanzaro, 30 gennaio 1953, in *Rep. Foro it.*, 1954, 406. In tempi più recenti hanno condiviso tale orientamento contrario alla risarcibilità del danno da vacanza rovinata Appello, Milano, 21 giugno 1988, in *Dir. trasp.*, 1990 258; Tribunale Venezia, 24 settembre 2000, in *Danno e resp.*, 2001, 861.

¹³⁹ Tribunale Roma, 6 ottobre, 1989, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 512. M. Cavallaro, *Prassi applicativa e sistema nel «danno da vacanza rovinata»*, in *Rass. dir. civ.*, 2002, 19.

pregiudizio”.¹⁴⁰ Invero, i giudici di merito hanno evidenziato come in tale locuzione potesse ravvisarsi la base legale necessaria ai fini dell’ammissibilità del risarcimento di un danno morale di natura non patrimoniale, il quale prescindeva dalla sussistenza di un illecito penale.

Tale ricostruzione non è stata ritenuta sempre convincente in quanto non risolveva il problema nei casi di contratti di viaggio conclusi ed integralmente eseguiti in Italia, per i quali non operavano le disposizioni della CCV, applicabili solo ai contratti internazionali eseguiti totalmente in uno Stato estero. Tuttavia, almeno per i viaggi organizzati, l’attuazione della direttiva CEE 314/1990 avvenuta con l’emanazione del d.lgs. 111/1995, aveva consentito, ai fautori di tale orientamento, di superare le suddette obiezioni attraverso l’individuazione di un ulteriore aggancio normativo nell’art. 13, comma 2, del citato d.lgs., poi confluito nell’ art. 92, comma 2, cod. cons., nel quale si riconosceva il diritto del consumatore “ad essere risarcito di ogni ulteriore danno”¹⁴¹.

Una svolta importante è stata segnata dalla Corte di Giustizia che, in una sentenza del 2002, ha riconosciuto il diritto del

¹⁴⁰ Si tenga presente che al momento in cui è stata elaborata tale tesi l’orientamento maggioritario escludeva la risarcibilità del danno non patrimoniale da inadempimento, ex art. 1218 c.c., ritenendo lo stesso risarcibile solo in via extracontrattuale. L’impostazione è cambiata solo in seguito alla pronuncia della Cass. Sez. un., 11 novembre 2008, n nn. 26972, 26973, 26974, 26975, in *Giust. civ.*, 2009, 913. In tal senso si veda Tribunale Milano, 4 giugno 1988, in *Contratti*, 1999, 39; Tribunale Torino, 8 novembre 1996, in *Resp. civ. e prev.*, 1997, 818; Tribunale Roma, 6 ottobre 1989, cit., 263; Pretura Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, 875; Tribunale Torino, 8 novembre 1995, in *Resp. civ. prev.*, 1997, 818.

¹⁴¹ F. Tescione, *Il danno non patrimoniale da contratto*, Napoli, 2008, 179

consumatore al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio tutto compreso¹⁴². Ad avviso della Corte l'art. 5 della direttiva n. 314/1990 attesterebbe, seppur implicitamente, l'esistenza del diritto del consumatore al risarcimento dei danni diversi da quelli corporali, tra cui rientrerebbe il "danno morale da inadempimento contrattuale". L'argomentazione principale sostenuta a favore di tale soluzione si rinveniva nella circostanza che detta tipologia di danno era esplicitamente sancita nella legislazione di taluni Stati dell'Unione cosicché il suo eventuale disconoscimento in altri Paesi avrebbe cagionato distorsioni della concorrenza tra gli operatori, soprattutto alla luce della frequente contestazione di danni morali nel settore del turismo organizzato. Nonostante la motivazione esposta dalla Corte di Giustizia fosse piuttosto stringata e per certi versi criticabile¹⁴³, la successiva giurisprudenza nazionale si è uniformata a tale orientamento attribuendo rilevanza al danno da vacanza rovinata quale *species* di danno non patrimoniale¹⁴⁴.

¹⁴² Corte di Giustizia, 12 marzo 2002, in *Giur. it.*, 2002, 1801. In una pronuncia successiva Corte di Giustizia, 30 aprile 2002, in *Dir. mar.*, 2004, 457, vengono estesi i principi della prima delle citate sentenze ai viaggi c.d. su misura.

¹⁴³ Si consideri, infatti, che la direttiva non impone un'identica disciplina tra gli Stati dell'Unione, ma ha lo scopo di fissare un livello minimo di tutela dei consumatori in conformità agli obiettivi in essa stabiliti. R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit., 398.

¹⁴⁴ Tuttavia non sembra si sia data rilevanza alla qualificazione del danno in esame in termini "di danno morale da inadempimento" la quale avrebbe dovuto indurre gli interpreti a ravvisare un'ipotesi di danno non patrimoniale di tipo contrattuale non riconducibile nell'ambito all'applicativo del 2059 c.c.

Infatti, la Cassazione, anche grazie all'*imput* fornito dalla giurisprudenza europea pronunciata con riguardo al danno da vacanza rovinata, ha ridefinito i confini generali del danno non patrimoniale e ne ha ammesso la risarcibilità *ex art. 2059 c.c.* ogni qualvolta il pregiudizio sia conseguenza della lesione di uno dei diritti inviolabili inerenti la persona, costituzionalmente garantiti, i quali trovando un riconoscimento nella Costituzione soddisferebbero la riserva di legge prevista dalla citata norma del codice civile¹⁴⁵.

Tale apertura della Corte alla risarcibilità del danno non patrimoniale ha influenzato il dibattito inerente il ristoro del danno da vacanza rovinata, inducendo la dottrina e la giurisprudenza ad ammetterne il risarcimento alla luce della possibilità di rinvenire nel mancato godimento delle ferie un'ingiusta lesione di un interesse della persona, di rilievo costituzionale, da cui deriverebbe come conseguenza un danno morale, o per taluni anche esistenziale o biologico¹⁴⁶.

L'orientamento prevalente che ha ritenuto il danno da vacanza rovinata rientrante nell'ambito applicativo dell'*art. 2059 c.c.*,

¹⁴⁵ Cass. civ., 12 maggio 2003, n. 8827 e 8828, in *Giur. it.*, 2004, 1129; Cass. civ., 22 gennaio, 2004, n. 2050, in *Danno e resp.*, 2004, 966, la quale ha rilevato come “ non è privo di significato l'orientamento della giurisprudenza comunitaria che ha recentemente affermato in un caso che potrebbe essere anche di natura bagattellare (quello della vacanza rovinata) e che, proprio per questa ragione, conferma la tendenza espansiva del danno non patrimoniale”.

¹⁴⁶ A favore della configurabilità di tale danno anche come biologico si veda Giudice di Pace Roma, 18 giugno 2005, in *Dir. tur.*, 2006, 369, Giudice di Pace Roma, 3 giugno 2005, in *Dir. tur.*, 2006, 245; Giudice di Pace Siracusa, 26 marzo 1999, in *Giust. civ.*, 2000, 1205. In altre ipotesi il danno da vacanza rovinata è stato ricondotto alla categoria del danno esistenziale si veda Giudice Pace Alghero, 4 agosto, 2004, in *Dir. tur.*, 2005, 373; Giudice di Pace Massa, 13 novembre 2003, in *Dir. tur.*, 2005, 63.

così da poterlo qualificare in termini di danno non patrimoniale di natura aquiliana, è stato messo in discussione da una diversa corrente di pensiero, che ha posto, invece, l'attenzione sull'inscindibile correlazione tra il danno da vacanza rovinata e l'inadempimento contrattuale del *tour operator* o dell'agente di viaggi. I fautori di tale impostazione che riconduce il danno in esame sotto l'ambito di operatività dell'art. 1218 c.c., hanno seguito, però, due diversi approcci ermeneutici dei quali l'uno qualificava il pregiudizio alla stregua di un danno contrattuale di indole patrimoniale, mentre l'altro ne adduceva la natura di danno non patrimoniale da inadempimento¹⁴⁷, ponendosi, così, maggiormente in linea con il *dictum* della Corte di giustizia che aveva, comunque, qualificato il danno da vacanza rovinata in termini di danno morale da inadempimento.

Tale ultima corrente di pensiero ha trovato conferma nelle note sentenze delle Sezioni Unite della Cassazione del 2008¹⁴⁸ con le quali è stata statuita la possibilità di ottenere il ristoro del danno non patrimoniale derivante dall'inadempimento del contratto.

In via preliminare si rileva che la pronuncia assume un particolare rilievo in quanto individua i punti essenziali del

¹⁴⁷ A favore della tesi della natura patrimoniale del danno da inadempimento si veda M. Riguzzi, *Il danno da vacanza rovinata*, in *Dir. tur.*, 2003, 11. Per la qualificazione del danno da vacanza rovinata in termini di danno non patrimoniale da inadempimento si vedano Tribunale Milano, 18 ottobre 2007, in *Danno e resp.*, 2009, 183; Tribunale Palermo, 2 ottobre 2006, in www.iusexplorer.it; R. Campione, *Il danno da vacanza rovinata alla luce della nuova concezione del danno non patrimoniale*, in *Riv. trim. proc. civ.*, 2007, 977 ss.; E. Navarretta – D. Poletti, *I danni non patrimoniali nella responsabilità contrattuale*, in *I danni non patrimoniali*, a cura di E. Navarretta, Milano, 2004, 59; A. Flamini, *La tutela del turista: dai controlli pubblici ai rimedi privati*, in *Dir. tur.*, 2003, 229.

¹⁴⁸ Cass. sez. un., 11 novembre 2008, nn. 26972, 26973, 26974, 26975, o.l.c.

nuovo sistema del risarcimento del danno alla persona, con conseguenti ripercussioni anche sul danno da vacanza rovinata.

La più importante novità introdotta dalla sentenza *de qua* attiene alla riconducibilità del danno non patrimoniale ad una categoria unitaria, così da far perdere rilevanza alle diverse voci di danno, morale, esistenziale e biologico, le quali mantengono una rilevanza solo descrittiva. Ciò comporterebbe l'ammissibilità di un solo ed unico danno non patrimoniale che si sostanzia sempre e comunque in una sofferenza, a prescindere che venga arrecato un pregiudizio alla salute, ai profili relazionali, alle attività reddituali o allo stato emotivo del soggetto danneggiato. Ne consegue che il danno non patrimoniale non è passibile di suddivisioni in sottocategorie o inutili duplicazioni.

La Cassazione rileva, inoltre, come tale tipologia di pregiudizio possa ravvisarsi sia nei casi previsti dalla legge sia a fronte della lesione di diritti inviolabili della persona. Tuttavia, in tale ultima circostanza è necessario sussistano anche due ulteriori requisiti quali la gravità della lesione e la serietà del pregiudizio.

La pronuncia in esame si è contraddistinta, infine, per aver sopito il dibattito inerente l'ammissibilità di un danno non patrimoniale da inadempimento, incidendo così fortemente sulla qualificazione del danno da vacanza rovinata e ponendo fine al regime del cumulo delle azioni, contrattuale ed extracontrattuale, cui si ricorreva allorquando una delle parti del

contratto lamentasse, oltre all'inadempimento, anche un pregiudizio non patrimoniale¹⁴⁹.

La Suprema Corte, supera il dogma della irrisarcibilità del danno non patrimoniale da violazione degli obblighi contrattuali, ponendo l'attenzione sulla rilevanza da attribuire ai valori non economici, di pregnanza costituzionale, che permeano il contratto e che non si possono relegare al di fuori della relazione negoziale, la quale non deve, quindi, essere vissuta in modo esclusivamente patrimonialistico.

Tali valori, ad avviso della Cassazione, troverebbero il loro riconoscimento normativo nell'art. 1174 c.c. il quale evidenzia l'importante ruolo assunto dalla non patrimonialità dell'interesse della parte contrattuale cui deve uniformarsi la prestazione eseguita dall'altro contraente. Pertanto, il rilievo conferito ai valori personali dedotti nel contratto comporterebbe che la loro eventuale lesione si traduca in un danno emergente *ex art. 1223 c.c.*, il quale potrà ravvisarsi a fronte di un'incisione negativa, non solo del patrimonio, ma, anche, di uno di suddetti interessi inerenti alla sfera individuale.

Tuttavia, per selezionare i valori di rilevanza costituzionale che concorrono a comporre il programma negoziale, e dalla cui lesione deriverebbe un danno non patrimoniale, occorre

¹⁴⁹ Le Sezioni unite rilevano come l'assenza in ambito contrattuale di una norma equivalente all'art. 2059 c.c. non denota l'impossibilità di ravvisare un danno non patrimoniale da inadempimento in quanto se, nel settore della responsabilità aquiliana, la suddetta norma non ci fosse stata il danno sarebbe stato risarcibile in forza del disposto di cui all'art. 2043 c.c. Allo stesso modo in ambito contrattuale l'assenza di una specifica disposizione in materia di risarcimento del danno non patrimoniale comporta che questi se è conseguenza di un inadempimento sarà risarcibile *ex art. 1218 c.c.*

guardare, ad avviso dei giudici di legittimità, alla causa concreta del contratto quale sintesi degli interessi che le parti intendono realizzare con l'accordo negoziale¹⁵⁰. Ne consegue che il danno non patrimoniale da inadempimento verrebbe tipizzato, non dalla legge, ma, dalle parti le quali programmando l'assetto di interessi da realizzare, selezionano quelli, anche di natura personale, che se lesi a fronte di un inadempimento, possono far sorgere conseguenze non patrimoniali. Tali danni, pertanto, se coerenti con la causa del contratto e prevedibili *ex art. 1225 c.c.*, si considereranno meritevoli di risarcimento.

Applicando al tema del danno da vacanza rovinata, le coordinate fornite dalle Sezioni unite, è possibile ricostruire le posizioni assunte nei successivi anni dalla dottrina e dalla giurisprudenza, condizionate anche dal ruolo riconosciuto alla finalità turistica nei contratti di viaggio tutto compreso.

In primo luogo, appare chiaro che l'ammissibilità del risarcimento del danno non patrimoniale da inadempimento consente di ristorare il danno da vacanza rovinata del turista in sede contrattuale contestualmente all'eventuale richiesta del

¹⁵⁰ Cass. civ., 8 maggio 2006, 10490, in *Contratti*, 2007, 621. Sulla nozione di causa in concreto si veda M. Trimarchi, *L'impossibilità sopravvenuta della prestazione*, in *Obbl. contr.*, 2010, 7, il quale specifica la necessità di distinguere gli interessi "interni" al contratto, i quali, connotano la causa, da quegli interessi ulteriori, aventi natura contrattuale o non contrattuale che seppur destinati ad influire sulla programmazione negoziale non sono ad essa riconducibili in quanto "esterni". Si veda G.B. Ferri, *L'«invisibile» presenza della causa nel contratto*, in *Eur. dir. priv.*, 2002, 898 ss.; G. Sicchiero, *Tramonto della causa del contratto?*, in *Contr. impr.*, 2003, 100 ss.. F. Rimoldi, *La causa quale ragione in concreto del singolo contratto*, e in *Nuova giur. comm.*, 2007, I, 299; F. Besozzi, *La causa in concreto del contratto: un vero revirement?*, in *Contratti*, 2007, 1007 ss.; R. Rolli, *Il rilancio della causa del contratto: la causa concreta*, in *Contr. impr.*, 2007, 416 ss.

danno patrimoniale subito, non essendo più necessario ricorrere al cumulo delle azioni. A ciò si aggiunga che se la finalità turistica entra a far parte della causa del contratto, come rilevato da numerose pronunce della Cassazione, già a partire dal 2007, tanto da determinare l'estinzione in caso di impossibilità di utilizzazione della prestazione, è evidente che il danno da vacanza rovinata, incidendo su tale finalità, è conseguenza della lesione degli interessi di natura personale, qualificati come rilevanti dalle parti in quanto selezionati al fine della definizione del programma negoziale e della relativa causa del contratto¹⁵¹.

A fronte degli incisivi interventi della Cassazione che hanno interessato il danno non patrimoniale, il ruolo da riconoscere agli interessi personali delle parti in sede contrattuale, ed in particolare il rilievo della finalità turistica sottesa al contratto di viaggio tutto compreso, è possibile comprendere le ragioni che hanno portato la dottrina prevalente, già prima dell'adozione del codice del turismo, a riconoscere al danno da vacanza rovinata

¹⁵¹ Sul ruolo assunto dalla finalità turistica si veda Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. Tur.*, 2007, 375 ss., con nota di G. Benelli, *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della prestazione*. C. Cavajoni, *La "finalità turistica" come causa in concreto del contratto di viaggio*, in *Contratti*, 2008, 241; B. Izzi, *Causa in concreto e sopravvenienze nel contratto di viaggio vacanza tutto compreso*, in *Giur. it.*, 2008, 1133 ss.; A. Fedè, *Sopravvenuta inutilizzabilità della prestazione*, in *Studium iuris*, 2008, 877 ss.; E. Ferrante, *Causa concreta ed impossibilità della prestazione nei contratti di scambio*, in *Contr. impr.*, 2009, 151 ss.; Cass., 20.12.2007, n. 26958, in *Contratti*, 2008, 786 ss., con nota di L. Barbiera, *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*. F. Rolfi, *Funzione concreta, interesse del creditore ed inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto di causa in concreto*, in *Corr. giur.*, 2008, 921 ss.; Cass., 24.4.2008, n. 10651, in *Giust. civ.*, 2009, 1061 ss.; A. Galati, *Contratto di viaggio all inclusive e "causa concreta"*, in *Contratti*, 2009, 309 s; Cass., 6 luglio 2009, n. 15798, cit., 1957; V. Mariconda, *Contratto di viaggio, mare sporco, e diritti dei consumatori*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2008, 1257; V. Corona, *La tipizzazione della finalità turistica tra presupposizione e criteri di ripartizione del rischio*, in *Giur. it.*, 2009, 336.

la natura di danno non patrimoniale da inadempimento¹⁵² che si traduce in una sofferenza per il tempo inutilmente trascorso e l'occasione di svago persa.

16.1 *Segue.* La codificazione del danno da vacanza rovinata: l'inadempimento di non scarsa importanza

Il codice del turismo ha apportato una rilevante novità con riferimento al danno da vacanza rovinata, il quale ha trovato un proprio fondamento normativo nell'art. 47 cod. tur.¹⁵³

La norma, muovendo dalla sentenza della Corte di Giustizia¹⁵⁴, sembra inquadrare il danno da vacanza rovinata nella figura del danno non patrimoniale da inosservanza degli obblighi assunti in sede contrattuale. Ciò sembra ricavarsi, in particolare, dal richiamo normativo all'inadempimento ed alle conseguenze correlate "al tempo da vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta".

I presupposti teorici richiesti per la risarcibilità del danno in questione possono individuarsi nella necessaria sussistenza di un contratto qualificabile in termine di pacchetto turistico e

¹⁵² Sul punto vedi L. Rossi Carleo, *La vendita di pacchetti turistici*, cit., 158; M. Dona, *Giudici e turismo*, cit. 259; F. Romeo, *Il contratto di viaggio*, cit., 212.

¹⁵³ La norma, rubricata danno da vacanza rovinata, prevede che "nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta. Ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli articoli 44 e 45".

¹⁵⁴ Corte Giustizia, 12 marzo 2002, *o.l.c.*

nell'inadempimento di non scarsa importanza, valutato secondo i requisiti di cui all'art. 1455 c.c.

Per quanto attiene al primo profilo si può rilevare come l'*incipit* della norma, nel richiedere l'inadempimento o inesatto adempimento delle prestazioni formanti oggetto dei pacchetti turistici, esclude il risarcimento a favore dell'acquirente dei servizi disaggregati. Ne consegue che il danno in esame può ravvisarsi solo se sussiste uno schema contrattuale che nasce dalla combinazione di almeno due elementi tra il trasporto, l'alloggio e i servizi turistici, secondo il disposto dell'art. 34 cod. tur.

Tale delimitazione oggettiva del campo di operatività della norma ha indotto la dottrina a interrogarsi sulla portata generale o speciale da riconoscere all'art. 47 cod. tur. Sul punto si rileva un contrasto. In particolare alcuni autori riconoscono alla disposizione una valenza ampia, ricavando da quest'ultima un principio generale che imporrebbe di risarcire i danni non patrimoniali da vacanza rovinata ogniqualvolta il regolamento contrattuale assegni rilevanza ad interessi non economici, identificabili nella finalità di svago¹⁵⁵. In tal modo non sarebbe necessaria la sussistenza di un pacchetto turistico poiché si potrebbe ravvisare il danno anche a fronte dell'inadempimento di un contratto non riconducibile al dettato dell'art. 34 cod. tur.

¹⁵⁵ In tal senso S. Mazzamuto, *Il danno non patrimoniale contrattuale*, in *Eur. dir. priv.*, 2012, 452 ss.; L. D'Acunto, *Il danno da vacanza rovinata, figura eccezionale o di diritto generale?*, in *Riv. dir. tur.*, 2012, 21 ss.; S. Tommasi, *Note a margine della codificazione del danno da vacanza rovinata*, in *Contr. impr.*, 2013, 32; A. Venchiarutti, *Il danno da vacanza rovinata tra normativa nazionale ed europea*, in *Resp. civ. prev.*, 2013, 1075.

Di diverso avviso si mostra un'altra parte della dottrina che, valorizzando la collocazione dell'art. 47 in un codice di settore, ne esclude l'applicabilità analogica a fattispecie non rientranti direttamente nell'ambito di operatività della norma. I fautori della tesi restrittiva ritengono che per esperire l'azione volta ad ottenere il danno da vacanza rovinata non si possa prescindere da una lettura combinata della norma sopra citata e dell'art. 34 cod.tur. Tali due disposizioni, infatti, rappresenterebbero i canoni di riferimento a cui attenersi per evitare le difformità di interpretazioni giurisprudenziali che si sono registrate negli anni antecedenti all'entrata in vigore della norma¹⁵⁶.

Ulteriore presupposto richiesto dalla disposizione, al fine di ottenere il risarcimento del danno, è l'inadempimento di non scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c.¹⁵⁷.

Il legislatore attraverso il rinvio alla norma in materia di risoluzione, e, quindi, alla gravità dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento, sembra richiamare i precisi e non trascurabili moniti delle Sezioni Unite della Cassazione¹⁵⁸ che hanno espressamente affermato come il presupposto della risarcibilità del danno non patrimoniale derivante dalla lesione di interessi costituzionalmente rilevanti deve rinvenirsi nella gravità della lesione e nella serietà del pregiudizio, così da

¹⁵⁶ A riguardo si veda Tribunale Palermo, 16 gennaio, 2013, in *Giur. mer.*, 2013, 2098; L. Nivarra, *La contrattualizzazione del danno non patrimoniale: un'incompiuta*, in *Eur. Dir. priv.*, 2012, 498 ss; M. M. Francisetti Brolin, *La tutela dei passeggeri nel trasporto aereo*, in *Contr. impr. Eur.*, 2012, 994; G. Murgolo, *Il danno da vacanza rovinata*, Napoli, 2016, 24; R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit., 485.

¹⁵⁷ La norma prevede che il contratto non si può risolvere se l'inadempimento di una delle parti ha scarsa importanza avuto riguardo all'interesse dell'altra.

¹⁵⁸ Cass. Sez. un., 11 novembre 2008, nn. 26972, 26973, 26974, 26975, *o.l.c.*

evitare che a fronte di negative incisioni della sfera personale, non idonee a superare tali limiti, si possa accedere al risarcimento del danno non patrimoniale¹⁵⁹.

Ciò induce a ritenere che il requisito della non scarsa importanza, proprio della risoluzione, sia richiesto dal legislatore al fine di delimitare il risarcimento dei danni da vacanza rovinata ed evitare la proliferazioni di danni c. d. bagatellari¹⁶⁰. A favore di tale interpretazione si richiama una pronuncia della Cassazione¹⁶¹ la quale, ai fini del risarcimento dei danni da vacanza rovinata, richiede espressamente la presenza di disagi che superino, alla stregua dei generali precetti di buona fede e correttezza, la soglia minima di tolleranza da valutarsi caso per caso.

Da quanto rilevato consegue che, se nel contratto turistico, il bene – interesse giuridicamente rilevante si rinviene, anche alla luce del ruolo della causa in concreto, nella vacanza, e nella finalità turistica, l'inadempimento, che si sostanzia nella lesione di quest'ultima, affinché possa portare al riconoscimento da parte del giudice di un risarcimento del danno, deve essere di non scarsa importanza e, quindi, grave e serio.

¹⁵⁹ Tale continuità con la pronuncia delle Sezioni Unite viene rilevata anche da M. Mauro, *Il mancato o inesatto adempimento. Il danno da vacanza rovinata*, cit. 1637; G.Murgolo, *Il danno da vacanza rovinata*, cit., 25.

¹⁶⁰ Tale assunto sembra essere confermato dal Tribunale Ferrara, 11 giugno 2010, in *Dir. tur.*, 2012, 86 che ha escluso il risarcimento del pregiudizio subito da una coppia che aveva acquistato per il viaggio di nozze una crociera, prenotando una cabina con letto matrimoniale, e le era stata, invece, assegnata una stanza con letti separati. Ad avviso del giudicante si era trattato di un mero disservizio e disagio non civilisticamente risarcibile.

¹⁶¹ Cass. civ., 11 maggio 2012, n. 7256, in *Giust. civ.*, 2012, 9

Gli interpreti evidenziano, inoltre, ulteriori criticità dell'art. 47 cod. tur. In particolare si osserva come il precetto in esame, nell'individuazione dei suddetti requisiti dell'inadempimento, pone dei problemi di coordinamento con l'art. 43 cod. tur. in cui non si prevedono simili presupposti, atteso che il legislatore si limita a definire soltanto l'inesatto adempimento quale difformità agli standard qualitativi del servizio promosso e pubblicizzato.

La norma potrebbe costituire, secondo taluni, una via per dare spazio alla risarcibilità di danni di lieve entità che l'art. 47 cod. tur. cerca di evitare¹⁶². In realtà, secondo una differente e preferibile ricostruzione, il legislatore ha inteso fornire una definizione di inadempimento sia in termini generali (art. 43 cod. tur.) sia in relazione al danno da vacanza rovinata. Ne deriverebbe che tutti i danni trovano fonte nell'inadempimento. Tuttavia, quest'ultimo assume connotati diversi a seconda del pregiudizio risarcibile. Se, infatti, si chiede il risarcimento del danno patrimoniale, allora l'inadempimento, sarà valutato in base ai presupposti dell'art. 43 cod. tur, mentre se si richiede il risarcimento del danno da vacanza rovinata *sub specie* di danno non patrimoniale, l'inadempimento dovrà avere i requisiti generali della norma sopra richiamata ed, in più, quelli indicati dall'art. 47 cod. tur.¹⁶³.

¹⁶² F. Romeo, *Il nuovo danno da vacanza rovinata: primi rilievi sull'art. 47 codice del turismo*, in *La resp. civ.*, 2011, 565 ss.

¹⁶³ In tal senso M. Mauro, *Il mancato o inesatto adempimento. Il danno da vacanza rovinata*, cit., 1638.

16. 2 Segue. I criteri di determinazione dell'entità del danno

Individuati i caratteri dell'inadempimento la cui sussistenza è necessaria ai fini della risarcibilità del danno in esame, occorre evidenziare come la norma consenta al turista di chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato "al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta".

Dalla lettura della disposizione è possibile rilevare, in primo luogo, la volontà de legislatore di non subordinare l'azione di risarcimento al previo esperimento dell'azione di risoluzione, le quali risultano, pertanto, autonome l'una dall'altra. Tuttavia, ciò non toglie che, in sede di quantificazione del danno, la mancata proposizione di quest'ultima potrebbe rilevare *ex art. 1227, comma 2, c.c.* se attraverso il suo esperimento il turista avesse potuto mitigare o evitare il pregiudizio.

Ciò premesso è possibile evidenziare, ai fini della determinazione del danno, che questi, alla luce del disposto normativo, va valutato guardando a due presupposti, l'uno, oggettivo e, l'altro, soggettivo, i quali incidono sull'entità del ristoro spettante al turista.

Con riferimento al primo, si evidenzia che il legislatore nel correlare il risarcimento del danno al tempo di vacanza inutilmente trascorso ha voluto dare rilevanza a tutti quei giorni

che il turista avrebbe dovuto trascorrere in vacanza ma che di fatto non ha potuto godersi. Il danno andrebbe, quindi, quantificato in relazione ai giorni vanamente trascorsi, nel corso dei quali non si è potuto realizzare lo scopo di piacere. Ad avviso della dottrina, si tratta di un elemento oggettivo che impone di verificare sia la collocazione temporale dell'inadempimento nel contesto dei servizi previsti dal pacchetto sia l'impossibilità totale o parziale di fruire dell'intera vacanza o dei singoli servizi, da valutare, anche, in base alla loro significatività nel contesto specifico del viaggio.¹⁶⁴ Infine, si osserva come il suddetto requisito dell'irripetibilità della vacanza comporta che il danno in esame possa riconoscersi solo a fronte di inadempimenti che concernono pacchetti con finalità turistica e non pacchetti acquistati per scopi diversi, quali ad esempio quelli lavorativi¹⁶⁵.

Diversamente, per quanto attiene, la seconda locuzione presente nella norma, con cui si richiede l' "irripetibilità dell'occasione perduta" si osserva che si tratta di un elemento soggettivo attinente alla sfera individuale del soggetto, in quanto riconnesso al motivo insito nel viaggio. Si pensi ad un viaggio di nozze.

Tale irripetibilità può essere intesa come sinonimo di unicità, così da considerarsi un'occasione unica perduta, legata ad un momento della vita del turista, oppure può essere correlata al verificarsi di un evento naturale raro al quale il turista vuole

¹⁶⁴ In tal senso R. Santagata, *Il diritto del turismo*, cit., 409.

¹⁶⁵ R. Campione, *I contratti di turismo organizzato*, cit., 486.

assistere. Nel primo caso assumerebbe rilevanza determinante l'indagine relativa alla condizione personale del viaggiatore¹⁶⁶.

16. 3 Segue. La prescrizione del diritto al risarcimento del danno ed il rapporto tra i danni di cui agli artt. 44, 45 e 47 cod. tur.

L'art. 47, comma 2, cod. tur. richiama ai fini della prescrizione i termini di cui agli artt. 44 e 45 cod. tur. sollevando numerosi dubbi.

Le due norme richiamate attengono rispettivamente alla responsabilità per i danni alla persona ed a quella per i danni diversi da quelli alla persona.

La scelta del legislatore del codice del turismo di non fissare un termine *ad hoc* ha portato gli interpreti a dividersi tra chi¹⁶⁷ ritiene applicabile al danno da vacanza rovinata l'art. 44 inerente ai danni alla persona, con conseguente prescrizione dell'azione nel termine di tre anni, e chi, invece, ritiene applicabile il diverso termine di un anno previsto per i danni diversi da quelli alla persona¹⁶⁸.

Tale ultima ricostruzione sembra la più convincente soprattutto alla luce delle argomentazioni elaborate da una parte della

¹⁶⁶ G. Murgolo, *Il danno da vacanza rovinata*, cit., 31. E. Gurinoni, *Contratti e responsabilità nel Codice del turismo*, in *Corr. giur.*, 2012, 26.

¹⁶⁷ Sul punto si veda Tribunale Genova, 2 marzo 2005, in *Dir. tur.*, 2006, 249; Giudice Pace Monza, 19 ottobre 2002, in *Giudice di pace*, 2003, 310.

¹⁶⁸ A. Spangaro, *Il danno non patrimoniale da contratto: l'ipotesi del danno da vacanza rovinata*, in *Resp. civ. prev.* 2007, 787; A. Botti, *Danno da vacanza rovinata e termine di prescrizione*, in *Dir. tur.*, 2004, 115. Tribunale Roma, 2 ottobre 2003, in *Dir. trasp.*, 2005, 116; Tribunale Verbania, 23 aprile 2002, in *Giur. it.*, 2004, 550.

dottrina che ritiene prescrivibile l'azione in un anno e non in tre anni, adducendo che la diversa soluzione, seguita da chi ritiene applicabile l'art. 44 cod. tur., si fonderebbe su un equivoco di fondo determinato dall'imprecisione terminologica con cui è stato recepito l'art. 5 della direttiva CEE 314/1990.

Infatti, tale disposizione fa riferimento "ai danni derivanti dall'inadempimento del contratto" e "ai danni diversi da quelli corporali" derivanti dall'inadempimento, che, non incidendo sulla sfera fisica, ricomprenderebbero il danno da vacanza rovinata. Tuttavia il legislatore nazionale piuttosto che riproporre la suddetta distinzione, ha impiegato espressioni diverse e più generiche. Infatti, in sede di recepimento la locuzione danni diversi da quelli corporali è stata sostituita dalla diversa espressione danni diversi da quelli alla persona.

Ne consegue che se si leggono le norme del codice del turismo alla luce delle disposizioni di derivazione comunitaria può comprendersi come i danni alla persona sono da intendersi alla stregua dei danni all'integrità fisica del turista, mentre tutti gli altri danni sarebbero quelli che pur attenendo alla persona non determinano una lesione della sfera corporale.

Ciò spiegherebbe il richiamo dell'art. 47 cod. tur. sia all'art. 44 sia all'art. 45 atteso che si applicherà il termine prescrizione previsto dal primo quando, oltre alla lesione dell'interesse allo svago, si ha anche una lesione dell'integrità fisica, e quindi il turista chiederà il risarcimento di tale ultima tipologia di danno nel termine di prescrizione di tre anni. Diversamente se il

pregiudizio subito dal turista si limita alla mancata percezione dell'utilità del contratto e, quindi dell'interesse a godere della vacanza, il turista chiederà il risarcimento del danno da vacanza rovinata nel termine prescrizione di un anno previsto dall'art. 45 cod. tur.¹⁶⁹

Il richiamo che l'art. 47, comma 2, cod. tur., fa agli artt. 44 e 45 cod. tur. pone un problema di coordinamento tra tali disposizioni, non solo rispetto all'individuazione del termine di prescrizione ma anche rispetto al rapporto sussistente tra le diverse tipologie di danno in esse previste.

Invero, dalla lettura delle norme citate sembrerebbe che possano configurarsi, a fronte dell'inadempimento delle prestazioni di un pacchetto turistico, tre tipologie di danno non patrimoniale cioè corporale, alla persona e da vacanza rovinata. Ciò che non è facile comprendere è se tali danni possano coesistere o se il risarcimento del danno da vacanza rovinata possa ricomprendere in sé anche gli eventuali danni alla persona o biologici che si realizzano in concomitanza alla lesione dell'interesse allo svago. In realtà se si applicano i principi enunciati dalle Sezioni unite che affermano l'unitarietà del danno non patrimoniale, riconducibile sempre ad un *pati*, dovrebbe escludersi la coesistenza di queste differenti forme di danno. Tuttavia, il dato normativo sembrerebbe, invece, sottolinearne la diversità, soprattutto se si guarda ai criteri di quantificazione disciplinati a seconda del danno in maniera diversa.

¹⁶⁹ In tal senso si veda V. Cuffaro, sub *art. 47 cod. tur.*, in *Codice del consumo e norme collegate*, a cura di V. Cuffaro, Milano, 2012, 924.

In realtà potrebbe affermarsi che il danno da vacanza rovinata non possa risarcirsi insieme ad un danno alla persona *ex art. 45 cod. tur. sub specie* di danno morale o esistenziale cagionato dal pregiudizio arrecato all'interesse allo svago, in quanto anche il danno di cui all'art 47 cod. tur. si sostanzierebbe in una sofferenza psicologica che può incidere sulla capacità relazionale del soggetto. In tal caso dovrebbe risarcirsi il solo danno da vacanza rovinata, al fine di evitare inutili duplicazioni. D'altronde anche la stessa Corte di Giustizia nella pronuncia del 2000 nel descrivere i connotati del danno da vacanza rovinata lo aveva assimilato ad una forma di danno morale da inadempimento.

Diversamente, qualora dal medesimo inadempimento derivi un pregiudizio all'interesse allo svago e alla salute allora il giudice dovrebbe risarcire il solo danno corporale di cui all'art. 44 cod. tur. in conformità ai principi enunciati dalle Sezioni Unite secondo cui nella quantificazione del danno biologico si ricomprendono tutte le altre forme di sofferenza morale o esistenziale¹⁷⁰.

¹⁷⁰ Le stesse hanno chiarito che la sofferenza esistenziale non può essere risarcita autonomamente perché tenuta in considerazione nella quantificazione del danno biologico. Inoltre nella pronuncia (punto 4.9) si specifica che il danno morale è una sofferenza soggettiva, un turbamento d'animo, un dolore intimo che prescinde dalle degenerazioni patologiche. Se, invece, alla suddetta sofferenza segue una patologia si liquidano il solo danno biologico che assorbe il danno morale il quale costituisce una componente del primo. Diversamente si incorrerebbe nel rischio di duplicazioni in quanto il danno biologico va liquidato tenendo in considerazione anche le sofferenze fisiche e psichiche patite dal soggetto. Tale impostazione è stata abbandonata dalla giurisprudenza successiva che rileva come il danno morale non è sempre una componente del danno biologico ma si considera tale solo nel caso in cui la sofferenza degenera in una patologia medicalmente accertabile. Nell'ambito dei contratti in esame la lesione dell'integrità fisica spesso si accompagna alla sofferenza per il mancato godimento del periodo di svago non

Tuttavia, anche se si riconoscesse il risarcimento di una un'unica voce di danno, quale quello biologico, nella quantificazione dello stesso si dovrebbe tenere conto non solo della lesione all'integrità psicofisica ma anche del pregiudizio emotivo, legato all'impossibilità di godere della vacanza. Altrimenti si rischierebbe di non riparare in modo completo il danno subito dal turista¹⁷¹.

E' evidente, comunque, che la complessità e diversità dei casi posti all'attenzione del giudice non consentono di adottare una

costituendone una degenerazione patologica. Si pensi al caso in cui vengano offerti pasti di scarsa qualità al turista che si ammala nel corso della vacanza vedendo pregiudicata la salute ed il suo periodo di ferie.

¹⁷¹ D'altronde anche la giurisprudenza più recente sembra discostarsi dal principio di unitarietà sancito dalla Sezioni Unite. In particolare la stessa Corte di Cassazione, 23 gennaio 2014, n. 1361, in *Dir. fam. pers.*, 2015, 453, ha chiarito che "al di là di affermazioni di principio secondo cui il carattere unitario della liquidazione del danno non patrimoniale ex art. 2059 c.c. precluderebbe la possibilità di un separato ed autonomo risarcimento di specifiche fattispecie di sofferenza patite dalla persona (v. Cass., 12/2/2013, n. 3290; Cass., 14/5/2013, n. 11514), viene poi generalmente (anche in tali decisioni) a darsi comunque rilievo alla circostanza che nel liquidare l'ammontare dovuto a titolo di danno non patrimoniale il giudice abbia invero tenuto conto di tutte le peculiari modalità di atteggiarsi dello stesso nel singolo caso concreto, facendo luogo, in sede di personalizzazione della liquidazione, al correlativo incremento del dato tabellare di partenza (cfr., da ultimo, Cass., 23/9/2013, n. 21716). Duplicazioni risarcitorie si configurano solo allorché lo stesso aspetto (o voce) viene computato due o più volte, sulla base di diverse, meramente formali, denominazioni, laddove non sussistono in presenza della liquidazione dei molteplici e diversi aspetti negativi causalmente derivanti dal fatto illecito o dall'inadempimento e incidenti sulla persona del danneggiato/creditore. In tema di liquidazione del danno non patrimoniale, al fine di stabilire se il risarcimento sia stato duplicato ovvero sia stato erroneamente sottostimato, rileva non già il 'nome' assegnato dal giudicante al pregiudizio lamentato dall'attore ('biologico', 'morale', 'esistenziale'), ma unicamente il concreto pregiudizio preso in esame dal giudice. Si ha, pertanto, duplicazione di risarcimento solo quando il medesimo pregiudizio sia liquidato due volte, sebbene con l'uso di nomi diversi. E' invero compito del giudice accertare l'effettiva consistenza del pregiudizio allegato, a prescindere dal nome attribuitogli, individuando quali ripercussioni negative sul valore persona si siano verificate, e provvedendo alla relativa integrale riparazione. In tal senso anche Cassazione, 20 agosto 2015, n. 16992, in *Foro it.*, 2016, 210.

soluzione unica e valida per tutte le fattispecie che possono concretamente realizzarsi.

16.4. Segue. L'onere della prova e la liquidazione

La riconducibilità del danno da vacanza rovinata nell'ambito della responsabilità contrattuale determina come ragionevole conseguenza l'applicazione dei relativi criteri di riparto dell'*onus probandi* elaborati dalla Cassazione, seppur riadattati alla luce delle peculiarità di tale tipologia di danno¹⁷².

Ne consegue che il turista, sulla base delle regole di riparto che governano la responsabilità contrattuale, dovrebbe provare l'esistenza del contratto, allegare l'inadempimento e provare il danno conseguenza, il quale essendo non patrimoniale può essere provato anche mediante presunzioni. Diversamente, l'organizzatore o l'intermediario dovranno fornire la prova che l'inadempimento non è stato grave e tutt'altro che rilevante.

Tuttavia, in una recente pronuncia la Cassazione¹⁷³ proprio con riguardo alla prova del danno da vacanza rovinata ha chiarito che per il turista è sufficiente allegare l'inadempimento grave, senza fornire la prova del danno conseguenza, atteso che quest'ultimo si presumerà se il *tour operator* o l'agente di viaggi non confutino l'irrilevanza di quanto allegato dal turista. Infine, per quanto concerne i criteri di quantificazione si rileva che il danno in esame dovrà liquidarsi in via equitativa *ex art.*

¹⁷² Cass., sez. un., 30 ottobre 2001, n. 13533, in *Foro it.*, 2002, 769.

¹⁷³ Cass. civ., 11 maggio 2012, n. 7256, *o.l.c.*

1226 c.c. e tenendo conto anche dei due requisiti indicati dall'art. 47 cod. tur cui deve correlarsi il risarcimento, cioè il tempo di vacanza inutilmente trascorso e l'occasione di svago persa. Sul punto si evidenzia che le soluzioni adottate dai giudici di merito sono differenti tra loro e non sembra possano riscontrarsi indirizzi significativamente maggioritari, ne sembra possa farsi riferimento a tabelle di matrice giurisprudenziale.

CAPITOLO 3

LA DIRETTIVA UE 2015/2302

17. La proposta della Commissione europea e gli obiettivi dell'Unione in materia di turismo organizzato

L'Unione Europea, dopo oltre dieci anni dal suo primo intervento segnato dall'adozione della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, ha avvertito l'esigenza di riorganizzare la materia indirizzando gli Stati membri nell'attuazione di nuovi obiettivi che tengano conto delle sopraggiunte esigenze del mercato del turismo.

In particolare, l'*iter* procedurale, che ha portato all'adozione della direttiva UE 2015/2302, pubblicata nella Gazzetta ufficiale del 11 dicembre 2015, è stato avviato dalla Commissione Europea, la quale ha trasmesso la propria proposta al Parlamento e al Consiglio Europeo, il 9 luglio 2013.

Nella relazione di accompagnamento della suddetta proposta è possibile scorgere quali siano state le ragioni che hanno portato all'auspicata riforma del settore del turismo. In particolare, viene evidenziato come la modernizzazione della direttiva 90/314/CEE, e la sua conseguente abrogazione, risponda alle richieste dei colegislatori, del Comitato economico e sociale europeo e del gruppo consultivo dei consumatori, i quali si sono mostrati coesi nell'affermare la necessità di un intervento normativo idoneo a fronteggiare la trasformazione subita dal

mercato del turismo, segnato dalla crescita delle vendite *online* e dalla liberalizzazione del trasporto aereo. Infatti, il ruolo assunto da *internet* ha influenzato il modo in cui i consumatori organizzano le vacanze ed i professionisti li assistono, incrementando, così, gli acquisti telematici.

L'esigenza di armonizzazione della disciplina degli Stati membri dell'Unione nasce proprio dai dubbi circa l'applicabilità della direttiva 90/314/CEE a queste nuove combinazioni di servizi turistici, fonte di numerosi pregiudizi per i consumatori. Per siffatte ragioni, la proposta si pone l'obiettivo di assicurare ai viaggiatori una maggiore informazione e un elevato livello di protezione, garantito, anche, dalla previsione di norme imperative cui gli Stati membri e i professionisti non possono derogare.

La proposta in esame consta di 29 articoli e si connota prevalentemente per la ridefinizione della nozione di pacchetto turistico, per l'introduzione di una definizione e di una disciplina, seppur scarna, dei c. d. servizi assistiti, per la riformulazione degli obblighi informativi precontrattuali, per l'eliminazione di una disposizione specifica sull'opuscolo informativo, per la più precisa ripartizione delle responsabilità dell'organizzatore e del venditore e per la previsione di una specifica protezione in caso di insolvenza del professionista.

Le novità normative auspiccate dalla proposta meritano di essere preliminarmente esaminate anche alla luce delle specificazioni e dei preamboli riportati nei considerando.

a) Con riguardo alla nozione di pacchetto turistico l'obiettivo della Commissione è di estendere la tutela protezionistica del viaggiatore anche ai pacchetti turistici acquistati, presso professionisti distinti, mediante processi collegati di prenotazione, anche *online*, ove le generalità del turista sono trasferite, ai fini della conclusione del singolo contratto, da un professionista ad un altro¹⁷⁴. Ne consegue che i pacchetti turistici sono definiti in base a criteri oggettivi alternativi che guardano al modo in cui i servizi sono presentati ed acquistati. Inoltre, viene specificato che gli acquirenti dei c. d. servizi assistiti non godono della medesima protezione prevista per coloro i quali sono parte di un contratto di vendita di pacchetto turistico. Ciò in quanto si tratta di servizi differenti da questi ultimi, ravvisabili nei casi in cui le agenzie di viaggi o gli operatori *online*, non procedano alla combinazione dei vari prodotti richiesti ma si limitino ad aiutare i viaggiatori nel combinarli tra loro, agevolando la conclusione di contratti con diversi fornitori, anche mediante processi di prenotazione collegati¹⁷⁵.

¹⁷⁴L'art. 3 par. 2 lettere b) definisce come pacchetto turistico, "la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se: a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o in base a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto per tutti i servizi, oppure b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono: (...) v) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome o le generalità del viaggiatore necessarie per concludere la prenotazione sono trasferiti da un professionista all'altro al più tardi al momento della conferma della prenotazione del primo servizio.

¹⁷⁵ L'art. 3 par. 5 precisa che il "servizio turistico assistito" si identifica con "la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituisce un pacchetto turistico e che comporta la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un venditore

Infine, nella direttiva proposta dalla Commissione si escludono dall'ambito di tutela, oltre ai pacchetti organizzati "occasionalmente", anche i servizi di viaggio definiti sulla base di un contratto quadro concluso tra i datori di lavoro e gli operatori specializzati che spesso offrono, nell'ambito dei rapporti tra imprese, un livello di protezione simile a quello derivante dalla direttiva stessa.

b) Per quanto concerne le informazioni precontrattuali, si prevede che, viste le nuove tecnologie della comunicazione, non sono più necessarie norme specifiche sugli opuscoli, mentre devono essere fornite prima della conclusione del contratto una molteplicità di informazioni che attengono alle caratteristiche essenziali del servizio turistico, le quali nella disciplina nazionale vigente sono annoverate tra gli elementi contenuti nell'opuscolo e tra quelli che il contratto deve contenere (art. 36 cod. tur.)¹⁷⁶.

agevola la combinazione: a) sulla base di prenotazioni separate al momento di un'unica visita o un unico contatto con il punto vendita, oppure b) mediante l'acquisto mirato di servizi turistici aggiuntivi presso un altro professionista attraverso processi collegati di prenotazione online, al più tardi al momento della conferma della prenotazione del primo servizio".

¹⁷⁶ Art. 4 "Informazioni precontrattuali": "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, comunichino al viaggiatore le seguenti informazioni, se applicabili al pacchetto turistico: a) le caratteristiche essenziali del servizio turistico: i) destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date, ii) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno oppure, ove l'orario esatto non sia ancora determinato, orario approssimativo di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze, iii) ubicazione, caratteristiche principali e categoria turistica dell'alloggio, iv) eventuali pasti e relativa pianificazione, v) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto turistico, vi) lingua o lingue in cui si svolgeranno le attività e vii) se è garantito l'accesso a persone a mobilità ridotta durante l'intero viaggio o l'intera vacanza; b) la denominazione

Tali informazioni sono vincolanti per il professionista e possono essere modificate, prima della conclusione del contratto solo previa comunicazione al viaggiatore¹⁷⁷.

Si prevede, inoltre, che il contratto contenga informazioni aggiuntive inerenti alla responsabilità dell'organizzatore, all'obbligo di prestare assistenza e disporre di una protezione in caso di insolvenza, alla facoltà di recedere dal contratto prima della sua esecuzione, previo pagamento di un indennizzo, ed all'esistenza di meccanismi di risoluzione alternativa e *online* delle controversie.

c) Un ulteriore profilo innovativo si rinviene nella facoltà attribuita agli Stati di formulare i contratti anche in forma non

commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove applicabile, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica; c) il prezzo totale del pacchetto turistico comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili in anticipo, il fatto che il viaggiatore debba eventualmente sostenerli; d) le modalità di pagamento e, se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire; e) il numero minimo di persone richiesto per effettuare il pacchetto turistico e il termine di almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto per l'eventuale annullamento in caso di mancato raggiungimento del numero; f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per il loro rilascio, applicabili ai cittadini dello Stato o degli Stati membri in questione, e le formalità sanitarie; g) la conferma che i servizi costituiscono un pacchetto turistico ai sensi della presente direttiva. 2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono presentate in modo chiaro ed evidente.

¹⁷⁷ Art. 5 “Carattere vincolante delle informazioni precontrattuali e conclusione del contratto”: 1. 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. 2. Il viaggiatore non è tenuto al pagamento dei diritti, delle imposte e altri costi aggiuntivi di cui all'articolo 4, lettera c), di cui non abbia avuto informazione prima della conclusione del contratto. 3. Al momento della conclusione del contratto o immediatamente dopo, l'organizzatore fornisce al viaggiatore copia del contratto o la conferma di quest'ultimo su un supporto durevole.

scritta, così da discostarsi del tutto dalla previsione della direttiva 90/314/CEE che imponeva tale obbligo di forma.

d) Con riguardo alla responsabilità per l'esecuzione del contratto si prevede che la stessa possa configurarsi solo in capo all'organizzatore, e non anche al venditore. In tal modo si evitano duplicazioni di costi e controversie. Quest'ultimo, infatti, si considera responsabile solo degli errori che intervengono durante il processo di prenotazione di un pacchetto o di un servizio assistito, salvo non siano imputabili al turista o a circostanze eccezionali o inevitabili.

e) Si rafforzano, inoltre, i diritti aggiuntivi dei viaggiatori prima dell'esecuzione del contratto mediante il riconoscimento della facoltà di recedere, in cambio di un adeguato indennizzo, o risolvere il contratto se ricorrono circostanze straordinarie.

e) Per quanto attiene, infine, ai mezzi cui i viaggiatori possono accedere in presenza di un difetto di conformità, la nuova disciplina, pur ispirandosi ai medesimi principi della direttiva del 1990, risulta molto più chiara e sistematica¹⁷⁸.

¹⁷⁸ Art. 11 “*Responsabilità dell'esecuzione del contratto di pacchetto turistico*”: 1. Gli Stati membri provvedono affinché sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto l'organizzatore, indipendentemente dal fatto che detti servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori. 2. Ove uno dei servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, salvo che ciò non sia sproporzionato. 3. Qualora una parte sostanziale dei servizi non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore predispone soluzioni alternative adeguate senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, affinché l'esecuzione del contratto di un pacchetto turistico possa continuare, anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non è svolto come concordato. 4. Qualora sia impossibile all'organizzatore offrire soluzioni alternative adeguate, o il viaggiatore non accetti le soluzioni alternative proposte perché non sono comparabili a quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore senza supplemento di prezzo, nella misura in cui il pacchetto turistico include il trasporto passeggeri, un

18. Il testo definitivo approvato dal Parlamento e dal Consiglio europeo: la differenza tra i pacchetti turistici ed i servizi collegati

Delineate sommariamente le novità previste dalla proposta di direttiva è opportuno soffermare l'attenzione sul suo testo definitivo adottato al termine dell'*iter* procedurale avviato già dal 2013. A riguardo si rileva che in seguito alla trasmissione della proposta il Parlamento, il 12 marzo 2014, ha adottato la propria posizione in prima lettura, apportando numerosi emendamenti al testo elaborato dalla Commissione. Successivamente il Consiglio Europeo ha assunto la propria, l'8 settembre 2015, senza discostarsi di molto dalla risoluzione legislativa adottata dal Parlamento. La direttiva nella sua stesura definitiva è stata pubblicata nella Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea nel dicembre 2015, fissando il termine ultimo per il recepimento nel gennaio 2018. L'adozione di una legge di attuazione da parte dell'Italia comporterà l'eliminazione delle

trasporto equivalente al luogo di partenza o a un altro luogo convenuto con il viaggiatore e, se del caso, risarcisce il viaggiatore conformemente all'articolo 12. 5. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore nei tempi stabiliti a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, l'organizzatore non sostiene costi del soggiorno prolungato che superino l'importo di 100 EUR per notte e tre notti per viaggiatore (..) 7. Qualora le soluzioni alternative comportino un pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo e, se del caso, al risarcimento dei danni conformemente all'articolo.

Art. 12 "*Riduzione del prezzo e risarcimento del danno*": 1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia diritto a un'adeguata riduzione del prezzo: (a) per ogni periodo in cui si è riscontrato un difetto di conformità, oppure (b) nel caso in cui le soluzioni alternative di cui all'articolo 11.

norme del codice del turismo che sono state previste a livello nazionale in ossequio agli obblighi derivanti dalla direttiva 1990/314/CEE che risulta abrogata dalla nuova direttiva in esame¹⁷⁹.

Rispetto alla testo proposto dalla Commissione, si rinvencono talune novità che è opportuno analizzare.

In via preliminare si rileva che la direttiva 2302/2015, nella sua formulazione ultima, prevede una disposizione non rinvenibile nella proposta avanzata dalla Commissione. Infatti, l'art. 4, al fine di realizzare l'obiettivo di armonizzazione, più volte evocato nelle relazioni di accompagnamento alle diverse fasi della procedura, impone agli Stati di non introdurre o mantenere nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle ivi stabilite, incluse quelle più o meno severe dirette a garantire al viaggiatore un livello di tutela diverso. Tale norma mette in luce il limitato margine di discrezionalità rimesso agli Stati nell'attuazione della stessa direttiva.

Per quanto attiene all'ambito oggettivo di applicazione di quest'ultima, si evidenzia che, oltre ad essere ampliata e descritta in maniera più dettagliata la definizione di pacchetto turistico, è stata mantenuta la contrapposizione tra quest'ultimo ed i servizi turistici assistiti, i quali, però, sono stati rinominati servizi turistici collegati, in seguito all'emendamento apportato dal Parlamento. Tuttavia, dalla lettura dei considerando 11 e 13, nonché dell'art. 3 par. 2 e 5 non emerge con chiarezza la

¹⁷⁹ Ciò emerge dalla stessa denominazione della direttiva in cui si prevede che questa abroga la direttiva 90/314/CEE.

differenza sostanziale tra i suddetti servizi collegati e la nuova tipologia di pacchetti turistici previsti dalla direttiva, caratterizzati dalla combinazione di più elementi, acquistati, con distinti contratti, presso più fornitori e mediante processi di prenotazione collegati anche in via telematica (art. 3, par. 2, lett. b), v))¹⁸⁰. L'individuazione del *discrimen* tra tali due prodotti turistici assume un particolare rilievo se si considera che ai servizi collegati, non si applica la disciplina di protezione prevista per i pacchetti turistici, ma solo le disposizioni inerenti il rimborso dei pagamenti effettuati qualora il servizio non venga erogato a causa dell'insolvenza dei professionisti. Per tale

¹⁸⁰ Art. 3, par. 2: “«pacchetto», la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se: a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi; oppure b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono: i) acquistati presso un unico punto vendita e tali servizi sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga; iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; o v) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico”.

Art. 3 par. 5:” «servizio turistico collegato», almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola: a) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; oppure b) 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”. Con riguardo a tali servizi si rileva che nel testo definitivo pubblicato in Gazzetta l'art. 19 consente l'applicazione delle norme sulla protezione in caso di insolvenza le quali consentono al turista di vedersi garantito il rimborso dei pagamenti effettuati dal professionista insolvente.

ragione è opportuno soffermare l'attenzione sulla definizione fornita dal legislatore europeo.

A riguardo si rileva che, secondo la nuova e più ampia nozione di pacchetto turistico si considera tale anche quello caratterizzato dalla combinazione di servizi, acquistati presso professionisti distinti e mediante “processi collegati di prenotazione, anche *online*, ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo e-mail sono trasmessi dal professionista, con cui è concluso il primo contratto, a uno o più operatori” con i quali il turista stipula ulteriori contratti entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico. Sono, invece, servizi turistici collegati quelli in cui un professionista, ai fini del medesimo viaggio o della medesima vacanza, assiste, anche *online*, il viaggiatore nella combinazione dei servizi e ne “agevola” l'acquisto mirato, di almeno uno di questi, presso un altro professionista, anche mediante la stipula di contratti distinti, al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio¹⁸¹.

Dalle suesposte definizioni fornite dalla direttiva non emerge con chiarezza la linea di confine che demarca tali due ultimi prodotti, atteso che entrambi presentano elementi comuni connotandosi per il fatto di essere acquistati mediante più

¹⁸¹ Tale agevolazione potrà essere basata, anche, su un legame commerciale che presuppone il compenso tra il professionista che favorisce l'acquisto e l'altro professionista. Si pensi al caso in cui nel confermare la prenotazione di un primo servizio come un volo aereo, un viaggiatore riceve dal professionista, dal quale lo ha acquistato, un invito a prenotare un servizio turistico aggiuntivo, disponibile nella destinazione scelta, con un *link* verso il sito *web* di prenotazione di un altro fornitore di servizi o intermediario.

contratti distinti, conclusi a distanza di 24 ore dal primo ed in forza del ricorso a sistemi di prenotazione collegati.

In realtà dalla lettura delle norme sembra potersi evincere che nel caso di pacchetti turistici formati da più contratti conclusi con diversi operatori, il professionista con cui si stipula il primo contratto trasmette, al fine della realizzazione di un'operazione unitaria, tutti i dati del turista agli altri professionisti che forniscono i servizi aggiuntivi. Diversamente a fronte di un servizio collegato il primo professionista presso il quale si acquista il primo servizio si limita soltanto ad indurre il turista a mettersi in contatto con il fornitore di un diverso servizio.

La sottile differenza tra i suddetti servizi turistici, che non sembra agevole da cogliere nelle ipotesi concrete, ha indotto il legislatore europeo a rimetterne la qualificazione al professionista. Infatti, l'art. 19 nel disciplinare i servizi turistici collegati pone a carico di quest'ultimo l'obbligo di dichiarare al viaggiatore di non poter godere della disciplina protezionistica prevista per i pacchetti, cosicché se il professionista non vi adempie e non rende noto che quello acquistato è un servizio collegato si applicherà a quest'ultimo la disciplina prevista dalla direttiva per i pacchetti. Il disposto normativo, quindi, sembra confermare la concreta difficoltà che lo stesso turista, quale soggetto non esperto della materia, incontrerebbe qualora dovesse ricondurre il servizio acquistato ad un servizio collegato o ad un pacchetto e comprendere se possa godere o meno della protezione accordata dalla legge a chi acquista quest'ultimo.

Allo stesso tempo, però, la citata norma pone qualche perplessità in quanto la differenza, non sempre evidente, che consente di distinguere i due diversi prodotti, attribuisce al professionista, una posizione di forza, poiché nei casi più dubbi, lo stesso avrà maggior interesse a qualificare il prodotto in termini di servizio collegato e non di pacchetto turistico, così da evitare di essere soggetto alla disciplina a lui più sfavorevole.

18.1 La fase informativa: dall'opuscolo al modulo informativo

Il Capo II della direttiva 2015/2302, nel dettare la disciplina inerente agli obblighi informativi, si discosta parzialmente dalle soluzioni proposte dalla Commissione, e apporta dei cambiamenti consistenti rispetto alle previsioni della direttiva 90/314/CEE.

In primo luogo si rileva che il Parlamento ed il Consiglio Europeo hanno rivisto la scelta della Commissione ed hanno preferito adottare una soluzione meno drastica. Infatti nel primo paragrafo della citata disposizione si pone l'obbligo a carico degli Stati di provvedere affinché l'organizzatore o il venditore forniscano al viaggiatore un modulo informativo standard di cui all'allegato I parte A o parte B.

Si tratta di due moduli da consegnare a seconda che il turista intenda acquistare pacchetti in cui è possibile, o meno, l'uso di collegamenti ipertestuali.

Entrambi i moduli sono piuttosto stringati in quanto non contengono nel dettaglio tutti i diritti e le informazioni spettanti al turista, e non indicano le caratteristiche del servizio che si intende proporre, ma si limitano soltanto a rinviare genericamente ai diritti riconosciuti dalla direttiva. Tuttavia nel modulo in cui si utilizza il collegamento ipertestuale si rimanda direttamente, mediante un *link*, ad una pagina *web* in cui sono elencati i vari diritti fondamentali conferiti dalla disciplina europea. Diversamente, nel secondo caso il modulo rinvia genericamente alla direttiva ed al sito *web* in cui la stessa è stata pubblicata¹⁸².

¹⁸² I diritti fondamentali riconosciuti dalla direttiva in esame sono: a) I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. b) Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto. c) Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio. d) I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi. e) Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8 % del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti. f) I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo. g) I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. h) Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione. i) Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo

Ne consegue che all'opuscolo informativo contenente indicazioni specifiche e dettagliate, regolato dall'art. 3 par. 2 della direttiva 1990/314 e dall'art. 38 cod. tur., si sostituisce un modulo preconstituito e dal contenuto succinto. Ciò sembra essere sintomatico della volontà del legislatore europeo di riconoscergli una funzione di mera pubblicità, demandando alle sole informazioni precontrattuali, dettagliatamente elencate nell'art. 5 della direttiva in esame, il compito di proteggere e favorire il turista nelle sue valutazioni circa la corrispondenza dell'affare alle proprie esigenze.

La scelta del legislatore di circoscrivere la rilevanza dell'opuscolo informativo ed inserire tutte quelle informazioni, che nella disciplina vigente ne compongono il contenuto, all'interno dell'elenco delle c.d. informazioni precontrattuali potrebbe essere conseguenza della volontà di accrescere il livello di protezione del turista, preso atto dell'inidoneità dell'opuscolo a garantire, a quest'ultimo, un'adeguata consapevolezza in ordine alla convenienza dell'operazione negoziale. D'altronde le modalità di circolazione di detti opuscoli nel mercato e la causalità con la quale spesso vengono

incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema. l) I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici. m) L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà. n) Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. Inoltre, si rileva che per i pacchetti turistici composti da contratti distinti, stipulati con più professionisti mediante un sistema di prenotazione collegata, il modulo informativo, di cui all'allegato I parte C), richiama quello di cui alla parte A), rinviando alle informazioni più dettagliate mediante *hiperlink*.

reperiti non inducono il potenziale acquirente a porre, nella lettura degli stessi, la medesima attenzione che di norma si presta quando per iscritto nella fase delle trattative o nell'imminenza della stipulazione vengono fornite le informazioni precontrattuali.

Ciò premesso, occorre comprendere come incida sulla formazione del contratto di vendita di pacchetti turistici l'introduzione del modulo preconstituito. Infatti, dall'art. 38 cod. tur. vigente, ed, in particolare, dal suo contenuto dettagliato, emerge come l'opuscolo informativo non si limiti ad avere una funzione di pubblicità commerciale ma apra la fase delle trattative mettendo il turista nella condizione di conoscere la proposta contrattuale avanzata dal professionista e riservarsi la facoltà di accettarla procedendo alla prenotazione.

Tale soluzione, se si guarda alla disciplina vigente, non ancora modificata dall'attuazione della nuova direttiva, sembra la più conforme al dato normativo atteso che la stessa disposizione del codice del turismo chiarisce come detto opuscolo vincoli l'organizzatore e l'intermediario, ciascuno in relazione alle rispettive responsabilità cosicché questi ultimi saranno chiamati a rispondere se il contenuto effettivo del contratto si discosti dalle condizioni pubblicizzate nell'opuscolo stesso. Ne consegue che se per la disciplina vigente l'opuscolo assume una rilevanza pregnante nella determinazione del contenuto del contratto tanto da costituirne una parte integrante e far sorgere una responsabilità contrattuale qualora il professionista non

offra il medesimo servizio in esso indicato, la novità introdotta dalla direttiva 2015, che sostituisce detto opuscolo con il modulo preconstituito, dal contenuto scarno, comporta che lo stesso non possa equipararsi né ad proposta contrattuale né tanto meno ad un offerta al pubblico.

18.2. Le informazioni precontrattuali

Il ruolo attribuito al modulo informativo viene integrato, nella nuova disciplina, dal riconoscimento di una maggiore centralità alle c. d. informazioni precontrattuali da fornire al viaggiatore prima della stipula del contratto. Non a caso, infatti, l'art. 5 della direttiva in esame risulta molto più completo e chiaro rispetto alla corrispondente disposizione prevista nella direttiva del 1990, ora riportata nell'art. 37 cod. tur.¹⁸³.

¹⁸³ Art. 5, prevede che “1. 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 di cui all'allegato I, parte A o parte B e, se applicabili al pacchetto, le seguenti informazioni: a) le caratteristiche principali dei servizi turistici: i) destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; ii) mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze. Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; iii) ubicazione, caratteristiche principali e, ove applicabile, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; iv) i pasti forniti (*meal plan*); v) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; vi) qualora non risulti evidente dal contesto, il fatto che uno qualunque dei servizi turistici sarà prestato al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso e ove possibile, le dimensioni approssimative del gruppo; vii) ove il beneficio che il viaggiatore trae da altri servizi turistici dipenda da un'efficace comunicazione orale, lingua in cui saranno prestati tali servizi; e viii) se il viaggio o la vacanza sono in linea di massima idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore; b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove applicabile, del venditore, i loro recapiti telefonici e, ove applicabile,

In particolare occorre evidenziare che, nella disciplina nazionale vigente (art. 37, comma 1, cod. tur), le informazioni precontrattuali fornite dal professionista al viaggiatore, per iscritto, attengono soltanto alle condizioni applicabili in materia di passaporto e visto, agli obblighi sanitari e alle relative formalità per l'effettuazione del viaggio. Tuttavia deve considerarsi che il turista viene, comunque, posto nella condizione di adottare una scelta consapevole in quanto a tali informazioni precontrattuali si aggiungono quelle fornite dall'opuscolo informativo, quelle che devono essere inserite obbligatoriamente nel contratto, in quanto individuano il suo

indirizzi di posta elettronica; c) il 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; d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire; e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 12, paragrafo 3, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero; f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione; g) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di risoluzione, o, se applicabili, le spese di risoluzione standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1; h) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di annullamento del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso. Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore e, se del caso, il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato I, parte B, e le informazioni di cui alle lettere da a) ad h), del primo comma. 2. Con riferimento ai pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v), l'organizzatore e il professionista a cui sono trasmessi i dati garantiscono che ciascuno di essi fornisca, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, le informazioni elencate alle lettere da a) ad h) del primo comma del paragrafo 1 del presente articolo, nella misura in cui esse sono pertinenti per i rispettivi servizi turistici da essi offerti. Contemporaneamente, l'organizzatore fornisce anche le informazioni standard attraverso il modulo di cui all'allegato I, parte C. 3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente. Nel caso in cui tali informazioni sono fornite per iscritto, esse devono essere leggibili.

contenuto essenziale (art. 36 cod. tur.), nonché quelle che devono essere comunicate prima dell'inizio del viaggio (art. 37, comma 2, cod. tur.).

La direttiva 2015/2302 non ha previsto tali diverse fasi informative limitandosi soltanto ad incrementare e indicare in modo più dettagliato le informazioni precontrattuali e quelle che vanno riportate nel contenuto del contratto¹⁸⁴ così da evitare duplicazioni e rendere più snella la disciplina inerente la fase di formazione della volontà contrattuale.

¹⁸⁴ Art. 7 “ al paragrafo 2 prevede che “ Il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 5, paragrafo 1, primo comma, lettere da a) ad h), nonché le seguenti informazioni: a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore; b) l'informazione che l'organizzatore: i) è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'articolo 13; ed ii) è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 16; c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, dell'organismo incaricato della protezione in caso d'insolvenza e, se del caso, il nome dell'autorità competente designata dallo Stato membro interessato a tal fine e i suoi recapiti; d)il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se applicabile, il numero di fax 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 per chiedere assistenza ove il viaggiatore si trovi in difficoltà o di rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto; e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 2; f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentano di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno; g) informazioni riguardo alle esistenti procedure interne di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie («ADR») ai sensi della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio ; h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'articolo 9.” . Inoltre nel paragrafo 3 con riguardo ai pacchetti turistici di cui all'art. 3, punto 2, lettera b), punto v) , cioè quelli acquistati mediante la stipula di più contratti stipulati mediante prenotazioni collegate, si prevede che “ il professionista a cui i dati sono trasmessi informa l'organizzatore della conclusione del contratto che porterà alla creazione di un pacchetto. Il professionista fornisce all'organizzatore le informazioni necessarie ad adempiere i suoi obblighi di organizzatore”.

In particolare, le informazioni precontrattuali attengono alla destinazione, all'itinerario, ai mezzi di trasporto, alle escursioni, alla categoria degli alloggi o alla loro precisa indicazione, al prezzo totale del pacchetto, alle modalità di pagamento, alla facoltà di risolvere il contratto in qualunque momento prima del suo inizio, ai documenti che devono possedersi per il viaggio ed alla facoltà o obbligatorietà della stipula di un'assicurazione.

Dalla lettura dell'art. 5 dir. 2015/2302 emerge come le suddette informazioni vanno rese note, al pari del modulo informativo, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un offerta, e, di conseguenza nella fase delle trattative. Ciò che, invece, non è facile evincere dalla direttiva è il modo con cui le stesse devono essere fornite in quanto il par. 3 della medesima disposizione richiede solo che siano "presentate" in modo chiaro, comprensibile ed evidente ma, diversamente dal vigente art. 37 cod. tur., non impone l'obbligo di forma scritta, rimettendone la scelta agli Stati.

Tuttavia, se si analizza l'art. 5 in combinato disposto con l'art. 7, il quale prevede l'obbligo dell'organizzatore di consegnare la copia del contratto su supporto durevole, potrebbe desumersi che anche le suddette informazioni precontrattuali si intendano trasmesse con le stesse modalità.

D'altronde siffatta conclusione potrebbe essere avvalorata, anche, dalla nuova e importante funzione riconosciuta dalla direttiva alle informazioni in esame. Infatti, l'art. 6 nel dare conferma all'orientamento della dottrina e della giurisprudenza

formatosi sotto la vigenza della disciplina di recepimento della direttiva del 1990, ora inserita nel codice del turismo, considera le informazioni precontrattuali quale parte integrante dello stesso cosicché a fronte della loro violazione nascerebbe sempre una responsabilità da inadempimento. Tale soluzione sembra, altresì, essere corroborata dal successivo art. 8 che pone l'onere della prova dell'adempimento a carico del professionista, richiamando le regole di riparto tipiche della responsabilità contrattuale. Emerge, quindi, come il ruolo riconosciuto alle informazioni precontrattuali al fine della delimitazione del contenuto del contratto dovrebbe indurre gli Stati membri in sede di attuazione a prevedere delle modalità di comunicazione delle stesse che consentano al turista di prenderne adeguatamente visione, non essendo sufficiente la mera forma orale.

Infine, occorre evidenziare che la posizione assunta dal legislatore nel riconoscere alle informazioni la suddetta funzione integratrice segna una svolta importante nella disciplina dei pacchetti turistici in quanto il riconoscimento di quest'ultima sembra avvalorare la tesi che fa derivare dalla violazioni degli obblighi informativi una responsabilità di tipo contrattuale, ponendo così fine ai dibattiti della dottrina e dalla giurisprudenza sorti al fine di individuare il rimedio idoneo a reprimerne le relative inottemperanze. Il legislatore europeo sembra, quindi, implicitamente porsi in linea con il principio di diritto enunciato a livello nazionale della Sezioni Unite nel 2007

secondo cui dalla violazione delle regole di comportamento deriva, non la nullità ma, la responsabilità.

18.3 Le informazioni che delineano il contenuto del contratto

L'art. 7 par. 2 prevede che il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportino l'intero contenuto dell'accordo, il quale contiene, oltre alle informazioni precontrattuali, anche le ulteriori informazioni e facoltà riconosciute al turista dalla medesima disposizione. Si tratta, in via esemplificativa, dell'indicazione delle richieste del viaggiatore accettate dall'organizzatore, delle informazioni sulla responsabilità dell'organizzatore per l'esecuzione del pacchetto, delle generalità di quest'ultimo, dell'obbligo del viaggiatore di comunicare eventuali difetti di conformità rilevati nel corso dell'esecuzione, della facoltà del turista di cedere il contratto a terzi, ovvero della sua possibilità di ricorrere a procedure di reclamo.

Tali informazioni sembrano dirette a completare il contenuto del contratto già in parte delineato da quelle fornite nella fase precontrattuale. Ciò induce a ritenere che le informazioni *ex art. 7 dir. 2015/2302* concorrono ad integrare il regolamento negoziale al pari degli elementi del contratto elencati nel vigente art. 36 cod. tur., i quali costituiscono il contenuto minimo di

garanzia che i contratti di vendita di pacchetti turistici devono possedere.

Sia la norma europea che la vigente norma del codice del turismo sembrerebbero, quindi, sottendere la medesima *ratio* diretta a garantire al turista una corretta informazione in ordine a taluni connotati del pacchetto ed ai diritti in esso riconosciuti. Ne consegue che ambedue le disposizioni sarebbero preordinate a determinare non un contenuto minimo del programma negoziale ma un contenuto informativo, cosicché dalla mancanza di taluno degli elementi indicati dal legislatore sorgerebbe una responsabilità contrattuale.

18.4 La fase di conclusione del contratto

Dalla lettura delle disposizioni della direttiva non è agevole evincere quale sia il momento che segna la conclusione del contratto, soprattutto adesso che all'opuscolo previsto dal vigente art. 38 cod. tur. si sostituisce il modulo informativo.

Da qui la necessità di comprendere, alla luce delle novità normative introdotte, quale sia il procedimento di formazione della volontà contrattuale.

Nel silenzio del legislatore, alcune disposizioni offrono degli spunti di riflessioni e forniscono degli appigli per risolvere la questione in via interpretativa. In particolare l'art 7 par. 1, oltre a prevedere che la forma scritta può essere eventuale, dispone che, al momento della conclusione del contratto o

successivamente, l'organizzatore o il venditore ne fornisce al viaggiatore "una copia o una conferma". Inoltre, il par. 2 della medesima norma prevede che "il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma" riportino tutte le informazioni precontrattuali e le informazioni, di seguito indicate, che attengono all'esecuzione del contratto, e ne integrano il contenuto.

Entrambe le norme nel fare riferimento, in via alternativa, alla copia del contratto, già concluso o alla sua conferma, sembrano sottendere la possibilità che lo stesso possa concludersi secondo un duplice schema. In particolare, sembra potersi ammettere che nei casi in cui venga consegnata la copia del contratto concluso (par. 1 art. 7) e siano riportate in questo, anche le relative informazioni indicate nel par. 2 del medesimo articolo, il procedimento di formazione del contratto, una volta pubblicizzato in via generica il pacchetto mediante la diffusione del modulo informativo, si avvii mediante la proposta formulata dal professionista nella quale sono riportate tutte le informazioni precontrattuali indicate nell'art. 5 idonee a consentire di individuare gli elementi caratterizzanti il pacchetto. Tale proposta verrebbe seguita dalla prenotazione del viaggiatore che avrebbe, quindi, valenza di accettazione. In tal modo, concluso il contratto l'organizzatore ne consegnerebbe la copia indicando, in essa, oltre alle informazioni precontrattuali già fornite, anche gli ulteriori elementi previsti dall'art. 7 par. 2.

Diversamente, un ulteriore e alternativo schema di conclusione del contratto, potrebbe individuarsi valorizzando il riferimento

che il legislatore fa nelle norme sopra richiamate alla conferma. In tal caso, in seguito alla pubblicità del modulo che avrebbe valore di invito ad offrire, il turista potrebbe formulare la propria offerta mediante la prenotazione. A questo punto il professionista gli fornirebbe le informazioni precontrattuali, che delineano in modo più specifico il contenuto del contratto, cosicché, se non vengono proposte modifiche da parte del viaggiatore offerente, il contratto si concluderebbe in via definitiva mediante la conferma da parte dell'organizzatore della disponibilità del pacchetto.

In realtà, nel silenzio del legislatore, vista anche la genericità tipica delle norme contenute in una direttiva, non sembra agevole prendere posizioni sulla questione, così da ritenere più prudente rimettersi alle scelte che il legislatore nazionale adotterà in sede di attuazione.

18.5 Il nuovo ruolo riconosciuto alla forma

Con l'adozione della nuova direttiva, il legislatore europeo ha preso le distanze dalle scelte adottate in passato e sembra avere ridimensionato il ruolo della forma scritta.

In particolare, la direttiva del 1990 prevedeva che tutte le informazioni, ivi comprese quelle precontrattuali, fossero fornite per iscritto o in un'altra forma appropriata che consentisse di assolvere la funzione di protezione della parte debole del contratto. Per tale ragione, la norma nazionale recepita,

contenuta ora nell'art. 35 cod. tur., riconosce la forma scritta quale forma idonea a rendere note le informazioni al turista.

Diversamente la direttiva del 2015, ed in particolare l'art. 7 par. 1, sembra riconoscere maggiore rilievo al modo in cui dette informazioni devono essere fornite, le quali è necessario siano chiare, comprensibili ed evidenti, e considera solo eventuale il ricorso alla forma scritta¹⁸⁵, rimettendosi alla volontà degli Stati. L'apparente scelta drastica adottata del legislatore dell'Unione sembra, comunque essere mitigata dalla successiva previsione che impone all'organizzatore o al venditore di fornire al turista "una copia o una conferma del contratto" su un "supporto durevole", riconoscendo, inoltre, il diritto del viaggiatore ad ottenere una "copia cartacea" solo se il contratto sia stipulato "alla contemporanea presenza fisica delle parti". Ciò potrebbe indurre gli Stati, nell'attuare la disciplina in esame, a mantenere l'obbligo di forma scritta.

18.6 La responsabilità del professionista

Con riguardo al profilo della responsabilità del professionista il legislatore europeo ha introdotto una novità che consentirebbe, in seguito all'attuazione della direttiva, di risolvere le questioni interpretative che la disciplina vigente ha posto.

¹⁸⁵ Art. 5 par. 3 prevede che "le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente. Nel caso in cui tali informazioni sono fornite per iscritto, esse devono essere leggibili".

Art. 7 par. 4. dispone che "le informazioni di cui ai paragrafi 2 e 3 sono presentate in modo chiaro, comprensibile ed evidente", senza dire nulla in ordine alla necessità di una forma scritta.

In particolare si rileva che il vigente art. 43 cod. tur., in linea con il contenuto dell'art. 5 della direttiva 1990/314, pone indifferentemente, in caso di inadempimento, la responsabilità a carico dell'organizzatore o dell'intermediario senza specificare se i due professionisti siano chiamati a rispondere in via solidale o parziaria.

La direttiva 2015/2302/UE sembra, invece, distinguere in maniera chiara la posizione dell'organizzatore rispetto a quella dell'intermediario, nel caso in cui non sia eseguito il pacchetto.

Infatti, l'art. 13 prevede che gli Stati sono chiamati a provvedere affinché l'organizzatore sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto, indipendentemente dal fatto che questi servizi debbano essere prestati da quest'ultimo o da altri fornitori di servizi turistici.¹⁸⁶

Inoltre, sempre agli Stati si demanda l'eventuale scelta di introdurre disposizioni che possano far gravare anche in capo al venditore la responsabilità dell'esecuzione del pacchetto.

La posizione assunta del legislatore sembra favorevole ad addebitare in capo all'organizzatore tutte gli obblighi risarcitori derivanti dall'inadempimento o inesatto adempimento delle prestazioni dedotte nel pacchetto. All'intermediario – venditore si riconoscerebbe un ruolo sussidiario in quanto lo stesso sarebbe tenuto, in forza del disposto dell'art. 15, a mediare

¹⁸⁶ A riguardo si rileva che l'art. 22 riconosce sia al venditore che al professionista un diritto di regresso nei confronti dei terzi che hanno causato l'evento da cui deriva l'obbligo di corrispondere l'indennizzo, la riduzione del prezzo o il risarcimento. Non si ripropone più quella differenza, presente nella disciplina nazionale vigente, tra diritto di rivalsa nei confronti dei fornitori di cui i professionisti si avvalgono e diritto di surroga rispetto ai terzi che cagionano un danno o causano l'inadempimento.

comunicando all'organizzatore tutti i reclami, le richieste ed i messaggi, inerenti l'esecuzione del pacchetto, inoltrate dai turisti.

L'obiettivo avuto di mira dal legislatore europeo emerge, oltre che dalle citate disposizioni, anche dalla lettura dei considerando in cui si specifica che la flessibilità riconosciuta agli Stati, dalla direttiva del 1990, nello stabilire se l'organizzatore, l'intermediario o entrambi siano responsabili della corretta esecuzione del pacchetto, ha generato ambiguità tanto da indurre il Parlamento ed il Consiglio europeo a chiarire, nella nuova direttiva, che devono essere i soli organizzatori a rispondere dell'esecuzione dei servizi turistici compresi nel pacchetto turistico a meno che il diritto nazionale non scelga a propria discrezione di prevedere una responsabilità anche del venditore¹⁸⁷.

Si evidenzia inoltre, che con riguardo alla necessità di distinguere le responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario, la posizione assunta dalla Commissione europea nella proposta della direttiva era stata ancora più netta di quella poi rivista dal Parlamento e del Consiglio. Infatti nel testo originario formulato dalla Commissione si attribuiva all'organizzatore la responsabilità per la mancata o inesatta esecuzione del pacchetto, mentre si riconosceva al venditore solo l'obbligo di rispondere per gli errori inerenti la prenotazione.

¹⁸⁷ In senso contrario tale posizione non era stata assunta nella direttiva del 1990 in cui si parlava indistintamente nell'art.5 di responsabilità dell'organizzatore e/o del venditore.

Questa netta distinzione è stata mitigata nel testo definitivo della direttiva atteso che la responsabilità per gli errori commessi durante la prenotazione, prevista dall'art. 21, si fa gravare genericamente in capo al professionista, il quale, stante la definizione di cui all'art. 3, può assumere sia la veste di venditore sia quella di organizzatore.

Diversamente per quanto attiene ai criteri di imputazione della responsabilità non sono state introdotte novità di rilievo atteso che, in base a quanto previsto dall'art. 14 par. 2, l'organizzatore risponde della mancata o inesatta esecuzione del pacchetto salvo non dimostri che l'inadempimento sia imputabile al turista, ad un terzo estraneo alla fornitura o a circostanze inevitabili e straordinarie. La norma non si discosta sotto il profilo contenutistico dall'art. 46 cod. tur. vigente a livello nazionale.

Infine, ulteriori elementi di novità introdotti dalla direttiva ed inerenti la fase patologica del rapporto si ravvisano nel riconoscimento al turista della facoltà di risolvere il contratto, non solo qualora circostanze inevitabili e straordinarie ne impediscano l'esecuzione, ma anche, in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto. In tale ultimo caso dovrà prevedersi a carico del turista il pagamento di adeguate spese di risoluzione che tengano conto dei risparmi e introiti previsti derivanti dalla rassegnazione del servizio.

18.7 I rimedi contro l'inadempimento

La normativa europea propone negli art. 13 e 14 una disciplina molto più sistematica e dettagliata, rispetto a quella prevista dalla direttiva del 1990, ponendo a carico degli Stati l'obbligo di attuarla al fine di fronteggiare i difetti di conformità del pacchetto mediante il riconoscimento al turista della facoltà di pretendere la riduzione del prezzo congiuntamente o alternativamente al risarcimento del danno¹⁸⁸.

¹⁸⁸ L'art. 13 par. 3. prevede che "ove uno dei servizi turistici non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò: a) risulti impossibile; oppure b) implichi costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore, conformemente al primo comma, lettera a) o b), del presente paragrafo, non pone rimedio al difetto di conformità, si applica l'articolo 14. 4. Fatte salve le eccezioni di cui al paragrafo 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie. Se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. 5. Qualora una parte sostanziale dei servizi turistici non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile, equivalente o superiore rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non è svolto come concordato. Qualora le soluzioni alternative proposte comportino un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. 6. Qualora un difetto di conformità incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non vi abbia posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore, il viaggiatore può risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione e, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 14, una riduzione del prezzo e/o il risarcimento dei danni. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, ai sensi del paragrafo 5, terzo comma, del presente articolo, al viaggiatore sono riconosciuti, se del caso, una riduzione del prezzo e/ o il risarcimento dei danni ai sensi dell'articolo 14, senza risoluzione del contratto di pacchetto turistico. Se il pacchetto comprende il trasporto dei passeggeri, nei casi di cui al primo e secondo comma, l'organizzatore provvede anche al rimpatrio del viaggiatore con un trasporto equivalente senza indebito ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore. 7. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto

La norma si ispira ai medesimi principi che hanno animato il legislatore del 1990 ma si differenzia in quanto sembra essere più organica e puntuale.

Nel vigente codice del turismo si favorisce il ricorso a strumenti che consentano di fronteggiare l'inadempimento, evitarne i costi e ridurre il ricorso al rimedio risarcitorio. In particolare, a tale finalità sono preposti gli artt. 41, 46 e 49 i quali rispettivamente consentono al professionista di eliminare le conseguenze dell'inadempimento inesatto, mediante l'esecuzione di alcune prestazioni diverse da quelle pattuite, di fornire al turista un pacchetto di qualità equivalente o superiore, di apprestare soccorso al turista per consentirgli la prosecuzione del viaggio e di imporre un onere di reclamo per ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, così da permettere al professionista di porvi rimedio.

In via preliminare si rileva che, con riguardo alla disciplina del reclamo, non si scorgono differenze rilevanti atteso che l'art. 14 par. 5 disciplina genericamente il diritto del viaggiatore di presentare denuncia al fine sollecitare l'intervento dell'organizzatore. Invece, con riferimento al soccorso da apprestare al turista l'art. 16, in modo più specifico rispetto all'art. 46 cod. tur, impone agli Stati di prevedere l'obbligo dell'organizzatore di prestare adeguata assistenza al turista che

turistico a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore. Laddove nella normativa dell'Unione relativa ai diritti dei passeggeri applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto siano previsti tempi più lunghi per il ritorno del viaggiatore, si applicano tali periodi.

si trova in difficoltà, fornendo le opportune informazioni sui servizi sanitari, assistendolo nell'effettuare comunicazioni a distanze e aiutandolo a trovare servizi alternativi.

Le modalità di soccorso che in via interpretativa potevano trarsi dalla generica formulazione dell'art. 46 comma 2 cod. tur., in cui si impone all'organizzatore o intermediario di apprestare ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, sono ora annoverate in maniera più precisa dalla norma europea.

Molto più completa è, invece, la disciplina inerente ai casi in cui il pacchetto presenti difetti di conformità. In via preliminare, si rileva che l'art. 41, comma 4, cod. tur. si limita a disciplinare i casi in cui il professionista, stante l'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi, predispone soluzioni alternative oppure rimborsa la differenza di prezzo e risarcisce il danno. Inoltre, se le soluzioni alternative sono impossibili o il turista non le accetta con un giustificato motivo, l'organizzatore garantisce il ritorno nel luogo di partenza e restituisce la differenza di prezzo tra il costo delle prestazioni effettuate e quelle previste, senza alcun risarcimento del danno (art. 41, comma 5, cod. tur.).

Diversamente, l'art. 13, in maniera più dettagliata ed analizzando le diverse ipotesi che possono realizzarsi, distingue una serie di casi attraverso cui è possibile fronteggiare l'inesatto adempimento dovuto ad una difformità.

In primo luogo si evidenzia che il professionista ha un dovere di rimediare a tale difetto salvo ciò non sia impossibile o comporti costi sproporzionati.

Ad eccezione di tali casi, il mancato intervento dell'organizzatore, entro un termine ragionevole, consente al turista di ovviarvi autonomamente e richiedere il rimborso delle spese.

Se le prestazioni eseguite che compongono il pacchetto non si limitano ad essere difformi ma non sono proprio eseguibili per una parte sostanziale, il professionista può offrire soluzioni alternative di pari qualità così da garantire l'esecuzione del pacchetto ovvero, se le stesse presentano una qualità inferiore, corrispondere al turista una riduzione del prezzo.

Un'importante distinzione e specificazione che viene proposta dalla norma in maniera chiara e schematica attiene alle due diverse conseguenze derivanti dal verificarsi di una delle ipotesi sopra illustrate. Infatti, si dispone che se le soluzioni alternative sono impossibili per il professionista, imputabili al turista o da questi rifiutate, si riconosce la riduzione del prezzo e/o il risarcimento del danno, senza la risoluzione del contratto. Ciò in quanto non possono farsi gravare sul professionista le conseguenze derivanti da situazioni, cui quest'ultimo non possa porre rimedio nel limite del non apprezzabile sacrificio, né tanto meno possono farsi gravare sullo stesso le scelte adottate dal turista.

Al contrario, se la difformità incide in maniera sostanziale sul pacchetto o il professionista non vi pone rimedio in un termine ragionevole il turista può risolvere il contratto, senza sostenere le relative spese, o chiedere la riduzione del prezzo. In entrambi i casi può proporsi una domanda di risarcimento.

Circa il rapporto tra tali due ultimi rimedi è possibile rilevare che l'art. 41, comma 4, cod. tur., al pari della direttiva prospetta la riduzione del prezzo ed il risarcimento come concomitanti o alternativi¹⁸⁹. Al contrario l'art. 46, comma 5, nel disciplinare i casi di mancanza di soluzioni alternative o di giustificato rifiuto del turista prevede il solo rientro nel luogo di partenza e la riduzione del prezzo senza menzionare il risarcimento del danno che, invece, è previsto nella relativa norma europea.

Infine, per quanto attiene al tipo di danno risarcibile, il legislatore europeo si limita nel par. 2 dell'art. 14 a riconoscere al turista il risarcimento di "qualunque danno" che possa avere subito in conseguenza di un difetto di conformità.

Non vengono, quindi, affrontate le questioni ermeneutiche che in tema di risarcimento hanno interessato la dottrina e la giurisprudenza né tanto meno si prevede una disciplina del c. d danno da vacanza rovinata elaborato per la prima volta dalla Corte di Giustizia.

L'assenza di qualsiasi riferimento a tale tipologia di danno non patrimoniale induce a rilevare come il legislatore europeo abbia

¹⁸⁹ Sul punto si rileva che l'art. 41, comma 5, cod. tur. nel disciplinare l'ipotesi di assenza di soluzioni alternative o rifiuto giustificato del turista prevede che a questi sia garantito il rientro o la riduzione del prezzo ma non il risarcimento.

perso un'occasione per affrontare e risolvere tutti i dubbi ermeneutici che siffatto pregiudizio ha posto all'attenzione degli interpreti soprattutto con riferimento al termine di prescrizione ed ai criteri di quantificazione.

Bibliografia della giurisprudenza

Corte di Cassazione

- Cass., 28 maggio 1977, n. 2002, in *Riv. dir. comm.*, 1978, 354.
- Cass., 24 febbraio 1987, n. 1929, in *Giur. it.*, 1987, 1564.
- Cass. civ. Sez. I, 07-06-2000, n. 7713, in *Giur. it.*, 2000, 1352.
- Cass., 7 marzo 2001, n. 3272, in *Giust. civ.*, 2001, 2109 ss.
- Cass., 28 novembre 2002, n. 16868, in *I Contratti*, 2003, 575.
- Cass. civ., 22 gennaio, 2004, n. 2050, in *Danno e resp.*, 2004, 966.
- Cass., 9 novembre 2004, n. 21343, in *Dir. mar.*, 2006, 1187.
- Cass. 10 febbraio 2005, n. 2713, in *Dir. trasp.*, 2007, 129.
- Cass., 24 luglio 2007, n. 16315, in *Dir. tur.*, 2007, 375.
- Cass., Sez. un., 19 dicembre 2007, n. 26724, in *Foro it.*, 2008, 784.
- Cass., 20 dicembre 2007, n. 26958, in *Contratti*, 2008, 786 ss.
- Cass., 29 febbraio, 2008, n. 5531, in *Dir. tur.*, 2008, 116.
- Cass., 24 aprile 2008, n. 10651, in *Corr. giur.*, 2008, 1396.
- Cass., 24.4.2008, n. 10651, in *Giust. civ.*, 2009, 1061 ss.
- Cass. Sez. un., 11 novembre 2008, nn. 26972, 26973, 26974, 26975, in *Giust. civ.*, 2009, 913.
- Cass., 6 luglio 2009, n. 15798, in *Giust. civ.*, 2010, 1957.
- Cass. 8 ottobre 2009, n. 21388, in *Mass. Giust. civ.*, 2009, 1418.

Cass. 3 dicembre 2009, n. 25396, in *Riv. it.dir.tur.*, 2011, 119.
Cass. 19 gennaio 2010, n. 696, in *Foro it.*, 2010, 841.
Cass. 4 marzo 2010, n. 5189, in *Foro it.*, 1768.
Cass. 10 settembre 2010, n. 19283, in *Danno e resp.*, 2011,268.
Cass. 10 gennaio 2011, n. 297, in *Danno e resp.*, 2011, 443.
Cass., 2 marzo 2012, n. 32 56, in *Foro it.*, 2012, I, 1414.
Cass. civ., 11 maggio 2012, n. 7256, in *Giust. civ.*, 2012, 9.
Cass. 11 dicembre 2012, n. 22619, in *Giust. civ.*, 2013, 1413 .
Cass., 12 novembre 2013, in *www.iusexplorer.it*.

Corte Costituzionale

Corte Costituzionale 5 aprile 2012 n. 80, in *Giust. civ.*, 2012, I, 1388 ss ed in *Riv. it. dir. tur.*, 6, 2012, 29 ss.
Corte Cost., 14 luglio 1986, n. 184, in *Foro it.*, 1986, 2053;
Corte Cost., 27 ottobre 1994, n. 372, in *Foro it.*, 1994, 3297;

Corte di Giustizia

Corte di Giustizia 12 marzo 2002, n. C- 168/00, in *Corr. giur.*, 2002, 1002.
Corte di Giustizia, 20 aprile 2002, causa C- 400/00, in *Dir. tur.*, 2003, 241.
Corte di Giustizia, 30 aprile 2002, in *Dir. mar.*, 2004, 457.

Corte d'Appello

Appello Catanzaro, 30 gennaio 1953, in *Rep. Foro it.*, 1954, 406.

Appello, Milano, 21 giugno 1988, in *Dir. trasp.*, 1990 258.

Appello Firenze, 26 settembre 2001, in *Dir. trasp.*, 2003, 1080.

Appello Milano, 4 maggio 2015, in *www.ridare.it*.

Tribunale e Giudice di Pace

Tribunale di Roma, 7 febbraio 2003, in *Dir. tur.*, 2003, 353.

Tribunale Firenze, 20 gennaio 1954, in *Giur. it.*, 1954, 481.

Tribunale Roma, 13 dicembre, 1958 n. 6159, in *Temi rom.*, 1959, 18.

Tribunale Roma, 23 marzo 1988, in *Giur. it.*, 1991, 66.

Tribunale Taranto, 30 marzo 1988, in *Resp. civ. prev.*, 1989, 699.

Tribunale Milano, 4 giugno 1988, in *Contratti*, 1999, 39.

Tribunale Roma, 6 ottobre, 1989, in *Resp. civ. prev.*, 1991, 512.

Tribunale Lecce, 21 settembre 1990, in *Giur. it.*, 3091.

Pretura Monza, 7 dicembre 1990, in *Foro it.*, 1991, 3062.

Tribunale Bologna, 15 ottobre 1992, in *Contratti*, 1993, 327.

Tribunale Torino, 8 novembre 1996, in *Resp. civ. e prev.*, 1997, 818

Pretura Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 875.

Pretura Roma, 11 dicembre 1996, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1997, 875.

Tribunale Bari, 08 agosto 2000, in *Foro it.*, 2011, 2089.

Tribunale Venezia, 24 settembre 2000, in *Danno e resp.*, 2001, 861.

Tribunale Firenze, 25 settembre 2001, in *Arch. Civ.*, 2002.

Tribunale Treviso, 14 gennaio 2002, in *Giur. merito*, 2002, 1194 ss.

Tribunale Milano, 7 febbraio 2002, in *Danno e resp.*, 2003, 553.

Tribunale Verbania, 23 aprile 2002, in *Giur. it.*, 2004, 550.

Giudice di Pace Ravenna, 20 maggio 2002, in *Giur. it.*, 2003, 258.

Tribunale Roma 3 giugno 2002, in *I contr.*, 2002, 932.

Giudice Pace Monza, 19 ottobre 2002, in *Giudice di pace*, 2003, 310.

Tribunale Trieste 10 dicembre 2002, in *Dir. tur.*, 2004, 38.

Giudice di Pace Trento 11 dicembre 2002, in *Dir. tur.*, 2004, 38.

Giudice di Pace Milano, 20 febbraio 2003, in *Giudice di pace*.

Tribunale Treviso, 04 aprile 2003, in *Dir. tur.*, 2004, 127.

Tribunale Roma, 2 ottobre 2003, in *Dir. trasp.*, 2005, 116.

Tribunale Reggio Emilia, 21 febbraio 2004, in *Foro it.*, 2004, 2555.

Giudice di Pace Parma 19 marzo 2004, in *Dir. tur.*, 2005, 273.

Giudice di Pace Roma, 11 maggio 2004, in *www.consumatori.it*.

Tribunale Firenze, 30 maggio, 2004, in *www.ilcaso.it*.

Tribunale Napoli, 30 dicembre 2004, in *Corr. mer.*, 2005, 263.
Tribunale Genova, 2 marzo 2005, in *Dir. tur.*, 2006, 249.
Tribunale Mantova, 4 marzo 2005, in *www.ilcaso.it* .
Tribunale Bari, 27 luglio 2005, in *Dir. mar.*, 2006, 881.
Tribunale Palermo, 2 ottobre 2006, in *www.iusexplorer.it*.
Tribunale Milano, 18 ottobre 2007, in *Danno e resp.*, 2009, 183.
Tribunale Torino, 6 giugno 2008, in *I Contratti*, 2008, 902.
Tribunale Prato, 2 settembre 2008, in *Foro it.*, 2008, 3346.
Tribunale Palermo, 16 gennaio, 2013, in *Giur. mer.*, 2013, 2098.

Bibliografia Autori

Alessi R., *I doveri di informazione*, in *Manuale di diritto europeo*, a cura di C. Castronovo - S. Mazzamuto, Milano, 2007, 416.

Alvisi C., *Il diritto privato del turismo nell'ordine giuridico del mercato*, Torino, 2007, 332 ss.

Alvisi V.C. - Zunarelli S., *Lezioni di legislazione del turismo*, Bologna, 2002, 143.

Amagliani R., *Profili della forma nella nuova legislazione sui contratti*, Napoli, 1999, 159.

Antonini A., *Prestazione di servizi turistici e diritti del cliente danneggiato*, in *Riv. dir. proc. civ.*, 1997, 399.

Astone M., *Diritti dei consumatori e obblighi di informazione tra direttiva 25-10-2001 n. 83 e D.Lgs. 21-2-2014 n. 24. Ambito applicativo: I contratti standard di servizi di assistenza legale*, in *Eur. dir. priv.*, 2015, 671ss.

Barbiera L., *Risoluzione per impossibilità sopravvenuta e causa concreta del contratto a confronto*, in *Contratti*, 2008, 786 s.

Benelli G., *La risoluzione del contratto di viaggio per impossibilità sopravvenuta di utilizzazione della prestazione*, in *Dir. Tur.*, 2007, 375 ss.

Bianca C.M., *Diritto civile. La responsabilità*, Milano, 1990, 61 ss.

- Bianca C.M.**, *Dell'inadempimento delle obbligazioni*, in *Comm. Scialoja- Branca*, Bologna, 1979, 98 ss.
- Bonavitacola R.**, *Il contratto di viaggio nella giurisprudenza*, Milano, 2001, 78.
- Botti A.**, *Danno da vacanza rovinata e termine di prescrizione*, in *Dir. tur.*, 2004, 115.
- Breccia U.**, *Morte e resurrezione della causa: la tutela*, in *Il contratto e le tutele. Prospettive di diritto europeo*, a cura di S. Mazzamuto, Torino, 2002, 241 ss.
- Buonocore V.**, *I contratti di trasporto e di viaggio*, in *Tratt. dir. comm.*, Torino, 2003, 255 ss.
- Buonocore V.**, *I Contratti di trasporto e di viaggio*, in *Tratt. dir. comm.*, a cura di V. Buonocore , Torino, 2003, 333.
- Busnelli F.**, *Itinerari europei nella «terra di nessuno tra contratto e illecito»: la responsabilità da informazioni inesatte*, in *Contr. impr.*, 1991, 539 e ss.
- Calvo R.**, *Contratti del consumatore*, Padova, 2005, 276.
- Calvo R.**, *Contratti e mercato*, Torino, 2006, 203.
- Campione R.**, *I contratti di turismo organizzato*, in *Trattato dei contratti*, a cura di Roppo V.- Benedetti A. M, 2014, Milano, 444.
- Campione R.**, *Il danno da vacanza rovinata alla luce della nuova concezione del danno non patrimoniale*, in *Riv. trim. proc. civ.*, 2007, 977 ss.
- Carassi C.S.**, *Tutela del turista nei viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano? Commento al*

decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, in *Corr. giur.*, 1995, 904.

Carmagnani P., *Il danno da vacanza rovinata “tra contrattualità dello svago” e “patrimonialità del pregiudizio”*, in *Dir. tur.*, 2007, 38.

Carrassi S., *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 20.

Caterbi S., *Il danno da vacanza rovinata*, Milano 2010.

Cavajoni C., *La “finalità turistica” come causa in concreto del contratto di viaggio*, in *Contratti*, 2008, 241.

Cavallaro M., *La responsabilità dell’intermediario e dell’organizzatore di viaggi nella disciplina della “vendita di pacchetti turistici”*, in *Riv. crit. dir. priv.*, 1999, 443 ss.

Cavallaro M., *Prassi applicativa e sistema nel «danno da vacanza rovinata»*, in *Rass. dir. civ.*, 2002, 19.

Cimmino M., *Qualità della vacanza e inesatto adempimento*, Napoli, 2008.

Cinti L., *sub art. 88*, in *Codice del consumo. Commento al d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206*, a cura di Italia, Milano 2006, 681.

Ciurenelli G., *I contratti di turismo organizzato*, Franceschelli V. – Morandi F., *Manuale di diritto del turismo*, Torino, 2013, 312 ss.

Ciurnelli G., *Il contratto di viaggio*, in *Manuale di diritto del turismo*, a cura di V. Franceschelli - F.Morandi, Torino, 2006, 326.

- Ciurnelli G., Monticelli S., Zuddas G.**, *Il contratto di albergo, i contratti di viaggio, i contratti del tempo libero*, Milano, 1994, 160.
- Cocuccio M.**, *Viaggio turistico e vacanza rovinata*, Milano 2010.
- Conforto C.**, *Se il turista si ammala che vacanza è?*, in *Giust. civ.*, 2010, 1964.
- Cuffaro V. – Tassoni G.**, *Viaggio (Contratto di)*, in *Dig. disc., priv., sez., civ.*, Agg. Torino, 2000, 751.
- Cuffaro V.**, *Contratto turistico*, in *Dig. disc., priv., sez. civ.*, IV, Torino, 1989.
- Cuffaro V.**, sub *art. 47 cod. tur.*, in *Codice del consumo e norme collegate*, a cura di V. Cuffaro, Milano, 2012, 924.
- D’Acunto L.**, *Il danno da vacanza rovinata, figura eccezionale o di diritto generale?*, in *Riv. dir. tur.*, 2012, 21 ss.
- D’Amico G.**, *La responsabilità precontrattuale*, in *Tratt. Roppo*, Milano, 2006, 994 ss.
- D’Amico G.**, *Nullità virtuale - nullità di protezione (Variazioni sulla nullità)*, in *Contratti*, 2009, 742, ss.
- D’Amico G.**, *Regole di invalidità e principio di correttezza nella formazione del contratto*, Napoli, 1996, 17 ss.
- De Cristoforo G.**, *La disciplina nei contratti aventi ad oggetto “pacchetti turistici” nel “codice del consumo” (d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (prima parte)*, in *Studium iuris*, 2011, 1146.

- De Nova G.**, *Informazione e contratto: il regolamento contrattuale*, in *Riv. trim.*, 1993, 705.
- Degrassi L. - Franceschelli V.**, *Turismo. Diritto e diritti*, Milano, 2010, 536 ss..
- Deiana M.**, *La disciplina del contratto di organizzazione di viaggio turistico nei viaggi interni*, in *Dir. trasp.*, 1988, 115.
- Deiana M.**, *Il contratto di turismo organizzato*, in *Dai tipi legali ai modelli sociali nella contrattualistica della navigazione, dei trasporti e del turismo*, a cura di Silingardi G.- Antonini A.- Morandi F., Milano 1996, 567.
- Delfini F.**, *La collocazione di pacchetti turistici tra negoziazione tradizionale e negoziazione telematica*, in *Dir. tur.*, 2004, 106-107.
- Di Maio A.**, *I principi dei contratti commerciali internazionali dell'Unidroit*, in *Contr. e impr.*, 1996, 287 ss.
- Di Sabato D.**, *Il documento contrattuale*, Milano 1997, 107.
- Dona M.**, *Giudici e turismo*, in *Il contratto di viaggio turistico*, a cura di L. Rossi Carleo- M. Dona, *Tratt. dir. civ. Consiglio Nazionale del Notariato*, diretto da Perlingieri, Napoli, 2010, 241.
- Dona M.**, *I contratti del turismo organizzato*, in *Diritto dei consumi*, a cura di L. Rossi Carleo, Torino, 2012, 158 ss.
- Dona M.**, *Il codice del consumo. Regole e significati*, Torino, 2005, 133.
- Fede A.**, *Sopravvenuta inutilizzabilità della prestazione*, in *Studium iuris*, 2008, 877. ss..

- Ferrante E.**, *Causa concreta ed impossibilità della prestazione nei contratti di scambio*, in *Contr. impr.*, 2009, 151 ss.
- Ferri G.B.**, *L'«invisibile» presenza della causa nel contratto*, in *Eur. dir. priv.*, 2002, 898 ss.
- Flamini A.**, *La tutela del turista: dai controlli pubblici ai rimedi privati*, in *Dir. tur.*, 2003, 229.
- Flamini A.**, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli 1999, 86.
- Flamini A.**, *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Napoli, 1999, 33.
- Forchielli P.**, *Clausole abusive e disciplina vigente dell'interpretazione*, in *Le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori: l'attuazione della direttiva comunitaria del 5 aprile 1993*, a cura di C.M. Bianca - G. Alpa, Padova, 1996, 462.
- Franceschelli V.**, *Prenotazione*, in *Manuale di diritto del turismo*, a cura di V. Franceschelli - F. Morandi, Torino, 2013, 227.
- Francisetti Brolin M. M.**, *La tutela dei passeggeri nel trasporto aereo*, in *Contr. impr. Eur.*, 2012, 994.
- Gabrielli E. - Orestano A.**, *I contratti del consumatore*, Torino, 2000, 45.
- Gambini M.**, *Il nuovo statuto del consumatore europeo, tecniche di tutela del contraente debole*, in *Giur. merito*, 2004, 2620.

- Genovese A.**, *Contratti stantard e interpretazione oggettiva*, Milano, 2008, 147.
- Gentili A.**, *Disinformazione ed invalidità: i contratti di intermediazioni dopo le Sezioni Unite*, in *Contratti*, 2009, 393 ss.
- Giacobbe E.**, *Diligenza e buona fede nel contratto di viaggio*, in *Giur. mer.*, 1993, 413 ss.
- Giorgianni M.**, *L'inadempimento*, Milano, 1970, 236 ss.
- Giunta C.**, *Art. 76 Cost. nei giudizi in via d'azione: il codice del turismo in cerca di delega*, in *www.federalismi.it*, 6,2012, 8 ss.
- Gobbo G.**, *La disciplina dell'informazione nei contratti di investimento: tra responsabilità (pre)contrattuale e vizi del consenso*, in *Giur. comm.*, 2007, 102 e 121 ss.
- Granieri M.**, *Contratto di viaggio e risarcibilità del «danno da vacanza rovinata»*, in *Danno e resp.*, 1999, 565.
- Graziuso E.**, *I nuovi contratti del turismo*, in *Il Civilista*, 2011, 18.
- Graziuso E.**, *La vendita dei pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, Milano, 2013, 151.
- Greco F.**, *Profili del contratto del consumatore*, Napoli 2005, 151.
- Guarini E.**, *I contratti di turismo organizzato online e la tutela del turista*, in *L'ordinamento del mercato turistico*, a cura di Cogliani S. – Gola M. – Sandulli M. A. – Santagata R., Torino, 2012, 227 ss.

- Guerinoni E.**, *Contratti e responsabilità nel codice del turismo*, in *Corr. Giur.*, 2012, 5 ss.
- Guerinoni E.**, *Disciplina dei contratti turistici e danno da vacanza rovinata*, Milano, 2009, 208.
- Guerinoni E.**, *Il danno da vacanza rovinata*, Piacenza, 2003.
- Gulletta G.**, *Rilevanza della meta del viaggio ai fini della esclusione della del risarcimento del danno da vacanza rovinata*, in *Dir. tur.*, 3, 2005, 245.
- Imparato E. A. - Torchia F.**, *Profili di diritto del turismo (pubblico e privato). Corso istituzionale*, Napoli, 2011, 230.
- Indovino Fabris F.**, *Legislazione turistica*, Padova 2004, 416.
- Iurilli C.**, *I contratti di viaggio e vacanze «tutto compreso». Il danno da vacanza rovinata*, in *Manuale di diritto dei consumatori*, a cura di C. Iurilli, Torino, 2005, 201.
- Iurilli C.**, *I contratti di viaggio tutto compreso*, in *Impresa, pubblica amministrazione e tutela del consumatore. Gli statuti speciali del contraente debole*, a cura di AA. VV., Roma, 2002, 121.
- Izzi B.**, *Causa in concreto e sopravvenienze nel contratto di viaggio vacanza tutto compreso*, in *Giur. it.*, 2008, 1133 ss.
- Izzo U.**, *“Vacanze comunitarie”. Quale tutela per il turista italiano in vista dell’attuazione della Direttiva CEE in materia di viaggio “tutto compreso”*, in *Saggi di diritto privato europeo; persona, proprietà, contratto, responsabilità civile, privative*, a cura di R. Pardolesi, Napoli, 1995, 320.

La Spina A., *Destutturazione della nullità e inefficacia adeguata*, Milano, 2012.

La Torre M.E - Cocuccio M. F., *I contratti del turismo organizzato*, in *Corr. mer.*, 2011, 1152 ss.

La Torre M.E , *Il contratto di viaggio «tutto compreso»*, in *Giust. civ.*, 1996, 31.

Lazzara M., *Danno da vacanza rovinata e quantificazione del risarcimento*, in *Dir. tur.*, 3, 2005, 233.

Lezza A., *I contratti di viaggio*, in *Singoli contratti, la responsabilità civile e le forme di tutela*, *Tratt. dir. priv. eur.*, a cura di N. Lipari, Padova, 2003, 291.

Malo M., *Primi dubbi sul codice del turismo*, in *Riv. it. dir.tur.*, 2011, 9 ss.

Mariconda V. , *Contratto di viaggio , mare sporco, e diritti dei consumatori*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2008, 1257.

Mariconda V., *Contratto di viaggio, mare sporco e diritti dei consumatori*, in *Corr. giur.*, 2008, 1399 ss.

Masucci S. T., *Art. 1469 quater c.c.*, in *Clausole vessatorie e contratto del consumatore*, a cura di E. Cesaro, Padova, 2001, 155.

Mauro M., *Il mancato o inesatto adempimento. Il danno da vacanza rovinata*, in *Contratto e responsabilità. Il contratto dei consumatori, dei turisti, dei clienti, degli investitori e delle imprese deboli*, a cura di G. Vettori, Padova, 2013, 1628.

Mazzamuto S., *Il contratto del duemila*, Torino, 2012, 420 ss.

Mazzamuto S., *Il contratto di diritto europeo*, Torino, 2012, 431.

Mazzamuto S., *Il danno non patrimoniale contrattuale*, in *Eur. dir. priv.*, 2012, 452 ss.

Monticelli S. – Gazzara M., *Il contratto di viaggio*, in *I contratti dei consumatori, Tratt. dei contratti diretto da Rescigno-Gabrielli*, a cura di Gabrielli E. Minervini E., Torino, 2005.

Monticelli S., voce *Prenotazione*, in *Digesto, Disc. priv., sez. civ.*, XIV, Torino, 1996, 204.

Monticelli S., *Il contratto di viaggio*, in *Il Contratto di albergo, il contratto di viaggio, i contratti di tempo libero*, a cura di Ciurnelli G.- Monticelli S.- Zuddas G., Milano, 1994, 143 ss.

Morandi F., *I contratti di viaggio*, in *I contratti turistici*, a cura di Morandi F. - Comenale Pinto M.M - La Torre M.E., Milano, 2004, 3.

Morandi F., *Il danno da vacanza rovinata*, in *Il danno esistenziale. Una nuova categoria della responsabilità civile*, a cura di Cendon P. – Ziviz P., Milano, 2000.

Morelato E., *Nuovi requisiti di forma del contratto*, Padova, 2006, 72.

Moscatti E., *La disciplina uniforme dei contratti di viaggio ed il diritto privato italiano*, in *Leg. econ.*, 1977-1978, 350.

Murgolo G., *Il danno da vacanza rovinata*, Napoli, 2016, 24.

Musio A., *Contratti di viaggio e clausole vessatorie*, in *Dir. tur.*, 2005, 26.

Navarretta E. –Poletti D., *I danni non patrimoniali nella responsabilità contrattuale*, in *I danni non patrimoniali*, a cura di E. Navarretta, Milano, 2004, 59;

Nivarra L., *La contrattualizzazione del danno non patrimoniale: un'incompiuta*, in *Eur. Dir. priv.*, 2012, 498 ss.

Ortu N., *Il risarcimento del danno da vacanza rovinata. Gli orientamenti della dottrina e della giurisprudenza*, in *Resp. civ. prev.*, 2009, 2531.

Osti G., *Derivazioni dottrinali in tema di responsabilità per inadempimento delle obbligazioni*, in *Scritti giuridici*, Milano, 1973.

Palmieri A., *A proposito dei contratti di viaggio per vacanze a circuito tutto compreso*, in *Foro it.*, 2002, 329.

Pardolesi R., *Turismo organizzato e tutela del consumatore : la legge tedesca sul contratto di viaggio*, in *Riv. dir. civ.*, 1981, 75.

Pasquili R., *Art. 32 c. tur.*, in *Commentario breve al diritto dei consumatori*, a cura di de Cristoforo e Zaccaria, Padova, 2013, 1431.

Pasquili R., *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Torino, 2012, 30 ss.

Passagnoli G., *Nullità speciali*, Milano, 1995, 236.

Pescarollo M., *In tema di vendita di «pacchetto turistico» e di danno da «vacanza rovinata»*, in *Giur. merito*, 2002, 1194 ss.

Pierallini L., *I Pacchetti turistici. Profili giuridici e contrattuali*, Milano, 1998, 25.

Pierfelici V., *La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del tour operator*, in *Rass. dir. civ.*, 1986, 659.

Pignataro G., *sub art. 88*, in *Commentario al codice del consumo. Inquadramento sistematico e prassi applicativa*, a cura di P. Stanzione e G. Sciancalepore, Milano, 2006, 669.

Pollastrelli S., *Il risarcimento del danno morale nei viaggi turistici organizzati*, in *Dir. mar.*, 2003;

Pollastri S., *sub art. 85 cod. cons.*, in *Codice del Consumo. Commentario a cura di Italia*, Milano, 2006, 667.

Quarticelli P., *I contratti di vendita di pacchetto turistico nel nuovo codice del turismo*, in *Contratti*, 2012, 205.

Rende F., *Le regole di informazione nel diritto europeo dei contratti*, in *Riv. dir. civ.*, 2012, 188 ss.

Ricci F., *Art. 86*, in *Codice del consumo, Commentario*, a cura di G. Alpa e L. Rossi Carleo, Napoli, 2005, 580.

Riguzzi M., *Il danno da vacanza rovinata*, in *Dir. tur.*, 2003, 11.

Riguzzi M., *Il danno da vacanza rovinata*, in *Dir. tur.*, 2003, 11.

Rizzo V., *Trasparenza e contratti del consumatore*, in *Quaderni della rassegna di diritto civile* diretto da P. Perlingeri, Napoli, 1997, 78 e 126.

Rolfi F., *Funzione concreta, interesse del creditore ed inutilità della prestazione: la Cassazione e la rielaborazione del concetto di causa in concreto*, in *Corr. giur.*, 2008, 921 ss.

Romeo F., *Dovere di informazione e responsabilità precontrattuale dalle clausole generali alla procedimentalizzazione dell'informazione*, in *Obbl. e contr.*, 2012, 178.

Romeo F., *Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno*, in *Tratt. teorico –pratico di diritto privato*, a cura di G. Alpa – S. Patti, Padova, 2011, 105.

Roppo V., *Commentario alla convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978.

Roppo V., *Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV)*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, 1771 ss.

Roppo V., *Il contratto del duemila*, Torino, 2011, 20.

Roppo V., *Il contratto turistico*, in *Materiali e commenti sul nuovo diritto dei contratti*, a cura di G. Vettori, Padova, 1999, 361.

Roppo V., *L'informazione precontrattuale: spunti di diritto italiano, e prospettive di diritto europeo*, in *Riv. dir. priv.*, 2004, 758-759.

Rossello C., *Il “danno da vacanza rovinata” dopo le Sezioni Unite del 2008 sul nuovo statuto del danno non patrimoniale*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2009, II, 488.

Rossi Carleo L., *Il turista come consumatore speciale*, in *Le clausole vessatorie nei contratti con i consumatori*, a cura di Alpa G. – Patti S., Milano, 1997, 815 ss.

Rossi Carleo L., *La vendita di pacchetti turistici*, in *Il contratto di viaggio turistico*, a cura di L. Rossi Carleo- M. Dona, *Tratt. dir. civ. Consiglio Nazionale del Notariato*, diretto da Perlingieri, Napoli, 2010, 67.

Sabbioni P., *Il codice della normativa statale in materia di turismo: ma a cosa è servita la riforma del criterio di riparto della potestà legislativa tra lo Stato e le Regioni?*, in *www.forum costituzionale.it*.

Sacco R., *Il consenso*, in *I Contratti in generale*, a cura di E. Gabrielli, *Tratt. Rescigno*, Torino, 1999, 408 ss.

Salanitro N., *La direttiva comunitaria sulle clausole abusive e la disciplina dei contratti bancari*, in *Banca borsa e tit. cred.*, 1993, 550.

Santagata R., *Diritto del turismo*, Torino, 2012, 248.

Santagata R., *Diritto del turismo*, Torino, 2014, 274.

Santagata R., *I contratti del turismo organizzato: profili sistematici*, in *L'ordinamento del mercato del turismo*, a cura di Cogliani S.- Gola M., Sandulli M.A.- Santagata R., Torino, 2012, 161 ss.

Santagata R., *La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel codice del turismo «dimidiato»*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 2012, 1122.

Santuari A., *I contratti di viaggio “all inclusive” tra fonti interne e diritto transnazionale*, Padova 2003.

Scalisi V., *Contratto e regolamento nel piano d'azione della nullità di protezione*, in *Il diritto europeo dei contratti*

d'impresa. Autonomia negoziale dei privati e regolazione del mercato, a cura di P. Sirena, Milano, 2006, 413 ss.

Serra T., *Inadempimento del contratto di viaggio e danno da vacanza rovinata*, in *Giust. civ.*, 2000, 1207.

Sicchiero G., *Tramonto della causa del contratto?*, in *Contr. e impr.*, 2003, 100 ss.

Silingardi G. – Morandi F., *La vendita dei pacchetti turistici: la Direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/ Cee, ed il d.lg. 17 marzo 1995 n. 111*, Torino, 1998, 46.

Silingardi G., *Gli obblighi dell'agente di viaggio nella legislazione comunitaria*, in *Riv. giur. cir. trasp.*, 1991, 580.

Silingardi G., *I contratti di viaggio organizzati*, in *Enc. Giur. Treccani, IX*, Roma, 1988, 1 ss.

Sirgiovanni B., *Il processo informativo e la forma nella disciplina dei pacchetti turistici*, in *Contratto e responsabilità. Il contratto dei consumatori, dei turisti, dei clienti, degli investitori e delle imprese deboli*, a cura di G. Vettori, Padova, 2013, 1610 ss.

Sirgiovanni B., *sub art. 85-88*, in *Comm. al cod. cons.*, a cura di G. Vettori, Padova 2007, 711.

Soldati N., *Brevi note a margine del Codice del turismo*, in *Contratti*, 2011, 815 ss.;

Spangaro A., *Il danno non patrimoniale da contratto: l'ipotesi del danno da vacanza rovinata*, in *Resp. civ. prev.*, 2007, 787.

Stanghellini L., *Contratto turistico e prenotazione*, in *Giur. it.*, 1982, 131.

Stanghellini L., Viaggio (contratto di), in *Noviss. Dig. It., App.*, Torino, 1987, 1131.

Stanzione P. - Musio A., *I contratti relative alla fornitura di servizi turistici*, in *La tutela del consumatore*, in *Tratt. dir. priv.*, a cura di Bessone, Torino 2009, 389.

Tassoni G., *Il contratto di viaggio*, Milano 1998, 138 ss.

Tassoni G., *Organizzatore di viaggi internazionali e doveri nazionali ed di protezione*, in *Giur. it.*, 1991, 67.

Tatarano M.C., *La «prenotazione» tra prassi e autonomia d'impresa*, Napoli, 1996, 211 ss.

Tescione F., *Il danno non patrimoniale da contratto*, Napoli, 2008, 179

Tommasi S., *Note a margine della codificazione del danno da vacanza rovinata*, in *Contr. impr.*, 2013, 32.

Tommasini M. F., *Il contratto di viaggio «tutto compreso» tra tipicità ed atipicità della fattispecie*, in Bocchini R., *Contratti di somministrazione di servizi*, Torino, 2006, 838 ss.

Tommasini M., *Interventi normativi sulla responsabilità degli operatori turistici nei contratti di viaggio tutto compreso (dalla convenzione internazionale del 1970 al decreto legislativo n. 111 del 1995 attuativo della direttiva CEE . 314/90)*, in *Giust. civ.*, 2000, 255.

Turco A., *Il contratto di viaggio ed il contratto di vendita di pacchetti turistici*, in *Trasporti e turismo*, a cura di Riguzzi e Antonini, in *Tratt. dir. priv. dell'Unione Europea*, diretto da Ajani e Benacchio, Torino, 2008, 468.

- Turco A.**, *Il contratto di viaggio ed il contratto di vendita di pacchetti turistici*, in *Trasporti e turismo*, a cura di M. Riguzzi – A. Antonini, in *Tratt. di dir. priv. dell'Unione Europea*, diretto da G. Ajani – G. A. Benacchio, Torino, 2008, 455- 456
- Vaccà C.**, *Sub artt.14-19*, in *Viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso, Commentario al d.lgs. 17 marzo 1995, n. 111*, a cura di V. Roppo, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1997, 61.
- Valentino D.**, *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*, Napoli, 1999, 195.
- Venchiarutti A.**, *Pacchetti turistici su misura*, in *Dir. tur.*, 2003, 241, nota a Corte di Giustizia, 20 aprile 2002, causa C-400/00.
- Venchiarutti A.**, *Il danno da vacanza rovinata tra normativa nazionale ed europea*, in *Resp. civ. prev.*, 2013, 1075.
- Venchiarutti A.**, *La disciplina dei servizi turistici nel codice del consumo e le linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. tur.*, 2007, 333.
- Venchiarutti A.**, *La disciplina dei servizi turistici nel codice del consumo e linee di riforma a livello comunitario*, in *Dir. tur.*, 2007, 335.
- Venchiarutti A.**, *Vendita di biglietti aerei e obblighi informativi dell'agente di viaggio*, in *Dir. tur.*, 2008, 391.
- Venosta F.**, *Forme telematiche e precetto di trasparenza*, in *Obbl. contr.* 2008, 973.
- Vettori G.**, *Le asimmetrie informative tra regole di validità e regole di responsabilità*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, 252.

Villanacci G., *Il rapporto di consumo*, in *Manuale di diritto del consumo*, a cura di G. Villanacci, Napoli, 2007, 278-279.

Visintini G., *La responsabilità contrattuale per il fatto degli ausiliari*, Padova, 1965, 29.

Zeno Zencovich V., *Il danno da vacanza rovinata: questioni teoriche e prassi applicative*, in *Nuov. Giur. civ. comm.*, 1997, I, 879.