

IL SISTEMA DELLA RESPONSABILITÀ NEI CONTRATTI DI
VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI*

*THE SYSTEM OF RESPONSIBILITY FOR THE PERFORMANCE OF
THE PACKAGE TRAVEL CONTRACTS*

Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 18, febrero 2023, ISSN: 2386-4567, pp. 614-633

* Il testo riproduce, con ampliamenti e l'aggiunta di note, la relazione tenuta in occasione del *III Congreso Internacional de Jóvenes Civilistas, Sección Jóvenes Civilista, Ivs Civile Salmanticense, La responsabilità contrattuale ed extracontrattuale nelle moderne società del rischio*, 22 e 23 settembre 2022.



Monica PUCCI

ARTICOLO CONSEGNATO: 11 de octubre de 2022

ARTICOLO APPROBATO: 5 de diciembre de 2022

ABSTRACT: Il Codice del turismo riformato in sede di recepimento della direttiva 2015/2302/UE relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati riserva ampio spazio alla disciplina dell'inadempimento del contratto di vendita di pacchetti turistici optando per una netta ed esplicita delimitazione delle responsabilità degli operatori professionali coinvolti nell'esecuzione del viaggio organizzato. Mentre, infatti, l'organizzatore è considerato sempre responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto, al venditore - la cui responsabilità viene ad essere disciplinata in un'apposita Sezione separata rispetto a quella che il Codice dedica alla responsabilità del tour operator - si addebita esclusivamente l'inadempimento degli obblighi derivanti dal mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio. Ciò permette di superare tutti i dubbi sorti in passato in merito ad una possibile responsabilità dell'agenzia di viaggi per prestazioni non conformi al contratto e di escludere, definitivamente, la sussistenza di una responsabilità solidale dell'organizzatore e del venditore in caso di inesatta esecuzione del pacchetto turistico.

PAROLE CHIAVE: Codice del turismo; vendita di pacchetti turistici; inadempimento del contratto; responsabilità degli operatori turistici.

ABSTRACT: *The Tourism Code reformed in implementation of Directive 2015/2302/EU on package tours and linked travel arrangements reserves ample space to the regulation of the non-performance of the package travel contract, opting for a clear and explicit delimitation of the responsibilities of the professional operators involved in the execution of the organised trip. While, in fact, the organiser is always considered responsible for the performance of the travel services provided by the contract, the retailer - whose liability is disciplined in a special Section separate from that which the Code dedicates to the liability of the tour operator - is charged exclusively with the non-performance of the obligations deriving from the mandate conferred upon him by the traveller with the travel intermediation contract. This makes it possible to overcome all the doubts that have arisen in the past regarding a possible liability of the travel agency for services that are not in conformity with the contract and to definitively exclude the existence of a joint and several liability of the organiser and the retailer in the event of inexact performance of the travel package.*

KEY WORDS: *Tourism Code; package travel contract; breach of contract; responsibilities of tour operators.*

SOMMARIO.- I. PREMESA: IL CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI NEL CODICE DEL TURISMO RIFORMATO.- II. L'INADEMPIMENTO DEL CONTRATTO E LA RESPONSABILITÀ DEGLI OPERATORI TURISTICI.- III. SEGUE: LA RESPONSABILITÀ PER MANCATA O INESATTA ESECUZIONE DI SERVIZI PRESTATI DA «ALTRI FORNITORI».- IV. RIFLESSIONI CONCLUSIVE.

I. PREMESA: IL CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI NEL CODICE DEL TURISMO RIFORMATO.

L'evoluzione dei viaggi in campo socio-economico¹ e la conseguente trasformazione del turismo in fenomeno di massa ha condotto all'emergere nella prassi commerciale di una nuova tipologia contrattuale, il contratto del turismo organizzato, che si caratterizza per un *quid pluris* rispetto ai tradizionali contratti di intermediazione ed organizzazione del viaggio², in quanto l'operatore turistico si obbliga ad offrire, direttamente o a mezzo intermediario, un viaggio "tutto compreso" mediante la "combinazione" di una pluralità di servizi venduti in un'unica formula, con conseguente possibilità per il viaggiatore di essere esonerato dall'onere di attivarsi per la stipulazione di singoli contratti a sé stanti (trasporto, prenotazione di una camera d'albergo, servizi accessori, etc.)³.

- 1 Per un'analisi della storia e dell'evoluzione del turismo si veda, MINERVINI, G.: "Il contratto turistico", *Riv. dir. comm.*, I, 1974, p. 276 ss.; MONTICELLI, S.: "Il contratto di viaggio", in *Contratto d'albergo. Contratti di viaggio. Contratti del tempo libero* (a cura di ID., G. CIURNELLI, G. ZUDDAS), Giuffrè, Milano, 1994, p. 141 ss.; TASSONI, G.: *Il contratto di viaggio*, Giuffrè, Milano, 1998, p. 4 ss.; BATTILANI, P.: *Vacanze di pochi, vacanze di tutti: l'evoluzione del turismo europeo*, Il Mulino, Bologna, 2009, p. 11 ss.; CATERBI, S.: *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Giuffrè, Milano, 2010, pp. 1-23; GRAZUSO, E.: *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, Giuffrè, Milano, 2013, pp. 1-11; SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo*, Utet, Torino, 4ª ed., 2018, pp. 267-271.
- 2 La disciplina di tali fattispecie contrattuali è rimessa alla Convenzione internazionale di Bruxelles del 23 aprile 1970, resa esecutiva in Italia con la l. 27 dicembre 1977, n. 1084 oggi abrogata, alla quale va attribuito il merito di aver tipizzato, pur scorporando il *genus* in due distinte fattispecie, il contratto di viaggio mutuato dalla prassi non ancora inquadrato in un preciso schema giuridico di riferimento e di aver ridimensionato il problema della sua qualificazione giuridica mediante l'introduzione di una disciplina di diritto uniforme sovranazionale. Per un approfondito esame v. ROPPO, V.: "Commentario alla Convenzione relativa al contratto di viaggio (CCV)", *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, p. 1780 ss.; MOSCATI, E.: "La disciplina uniforme dei contratti di viaggio e il diritto privato italiano", in *Legislazione economica* (a cura di F. VASSALLI, G. VISENTINI), Giuffrè, Milano, 1979, p. 350 ss.; ARATO, M.: "Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati", *Riv. dir. circ. trasp.*, 1980, pp. 449-463; MEOTTI, A.M.: "Convenzione (C.C.V.) di Bruxelles del 23 aprile 1970 sul contratto di viaggio", in *Commentario breve al codice civile. Leggi complementari* (a cura di G. ALPA, P. ZATTI), 2ª ed., Cedam, Padova, 1995, p. 923 ss.; TASSONI, G.: *Il contratto di viaggio*, cit., pp. 69-87; SANTUARI, A.: *I contratti di viaggio «all inclusive» tra frontiere interne e diritto transnazionale*, Cedam, Padova, 2003, pp. 4-20.
- 3 Dall'organizzazione individuale del viaggio si passa al «cd. viaggio organizzato che incarna un tipico contratto per adesione»: così ROMEO, F.: "Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno", in *Tratt. teorico pratico di diritto privato* (diretto da G. ALPA, S. PATTI), Cedam, Padova, 2011, p. 6.

• **Monica Pucci**

Assegnista di ricerca
Università degli Studi di Perugia
monica.pucci85@gmail.com

La tipizzazione di tale figura contrattuale si deve al Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo⁴ (contenuto nell'Allegato n. I al d.lg. 23 maggio 2011, n. 79⁵), cd. Codice del Turismo⁶, un corpus normativo della legislazione turistica, la cui *ratio* si giustifica nella necessità di intensificare la tutela dell'acquirente del pacchetto turistico dinnanzi ad una contrattazione standardizzata che si caratterizza per uno squilibrio tra le parti contraenti a causa della previsione di rigide condizioni generali di offerta e di vendita dei servizi che il viaggiatore si trova a dover accettare senza alcuna possibilità di negoziazione, in quanto predisposte unilateralmente da parte degli operatori professionali⁷.

Tale codificazione, che rappresenta ad oggi il principale riferimento normativo in materia di contratti di viaggio *all inclusive*, è stata da ultimo modificata con il d.lg. 21 maggio 2018, n. 62⁸, attuativo della Direttiva 2015/2302/UE in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati⁹ che ha abrogato, a partire dal 1° luglio

- 4 In precedenza, il contratto di viaggio era stato disciplinato, dapprima, nel d.lg. 17 marzo 1995, n. 111 emanato in attuazione della Direttiva 90/314/CEE in materia di viaggi, vacanze e circuiti «tutto compreso»; poi, nel Codice del Consumo (d.lg. 6 settembre 2005, n. 206), all'interno della Parte III, Titolo II, Capo II denominato «Servizi turistici», i cui artt. 82-100 sono infine stati assorbiti ed integrati con nuove disposizioni all'interno del Titolo VI del Codice del Turismo.
- 5 Il decreto, adottato in attuazione della Direttiva 2008/122/CEE, relativa ai «contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio», è entrato in vigore il 21 giugno 2011. A poco meno di un anno dalla sua adozione, è stato sottoposto al vaglio della Corte Costituzionale (C. cost., 5 aprile 2012, n. 80, consultabile in www.cortecostituzionale.it), la quale ha dichiarato l'illegittimità di una molteplicità di articoli dell'allegato n. I- che riporta il vero e proprio Codice del Turismo - per mancato rispetto dei limiti di delega legislativa, riducendone sostanzialmente la portata normativa alle parti relative al cd. «diritto privato del turismo», ovvero alle norme che disciplinano in modo organico i pacchetti turistici (Titolo VI). Sul punto, RIGHI, L.: «Il turismo nel «tiro alla fune» Stato-Regioni: la ridondanza dell'eccesso di delega dimezza il codice», *Riv. it. dir. tur.*, 2012, p. 29 ss.
- 6 In merito alla scelta del legislatore di trasferire la disciplina del contratto di viaggio all'interno di una nuova codificazione di settore, v. SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo, Introduzione*, cit., p. XXI; GUERINONI, E.: «Contratti e responsabilità nel Codice del turismo», *Corr. giur.*, 2012, p. 5 ss.; CUFFARO, V.: «Un codice "consumato" (Codice del consumo, credito ai consumatori, e Codice del turismo)», *ivi*, 2011, p. 1189 ss.; DE CRISTOFARO G.: «La disciplina dei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "Codice del turismo" (D. lgs 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Prima parte)», *Studium Iuris*, 2011, p. 1143 ss. V. anche, per qualche riflessione in generale, TRIPODI, E.M., CARDOSI, G.: *Il Codice del turismo. Guida alla nuova disciplina dopo il D.Lgs. n. 79/2011*, Maggioli, Rimini, 2011, *passim*; MALAGOLI, E.: «Il nuovo codice del turismo: contenuti e garanzie», *Contr. impr./Europa*, 2011, p. 813 ss.; BOCCHINI, F.: «La prospettiva civilistica», in *Turismo y derecho del consumo* (a cura di E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO, M. BERNAL FANDIÑO), Ibáñez, Bogotá, 2015, p. 35 ss.
- 7 La standardizzazione contrattuale, infatti, riducendo al minimo ogni possibilità di trattativa, espone la parte acquirente ad una limitazione della propria autonomia negoziale e la rende maggiormente vulnerabile rispetto agli effetti pregiudizievoli degli inadempimenti degli operatori professionali.
- 8 D.lg. 21 maggio 2018, n. 62, «Attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio», pubblicato in G.U. Serie generale del 6 giugno 2018, n. 129. Per un'analisi delle principali novità introdotte dal decreto, v. MORANDI, F.: «Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana», *Resp. civ. prev.*, 2019, p. 1102 ss.; VENDITTI, P.: *I pacchetti turistici dopo la riforma. Commento organico al d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62, di modifica del Codice del turismo*, Dike Giuridica, Roma, 2018, *passim*; CAPOBIANCO, E., MEZZASOMA, L., PERLINGIERI, G. (a cura di), *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2^a ed., Esi, Napoli, 2018, p. 1199 ss.; SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo*, cit., p. 267 ss.
- 9 La *ratio* della nuova Direttiva trova giustificazione nella necessità di intensificare la tutela del viaggiatore dinnanzi all'evolversi del fenomeno dei viaggi combinati ed al rilevante mutamento del mercato turistico dovuto, in particolar modo, ad un ampliamento dei tradizionali canali di distribuzione dei relativi servizi, tale da rendere la realtà del fenomeno turistico molto più complessa rispetto a quella che aveva

2018, l'ormai risalente Direttiva 90/314/CEE¹⁰, con la finalità di adeguare il quadro legislativo europeo ai cambiamenti che l'avvento dell'era digitale ha portato in materia di vendita e acquisto di pacchetti turistici, nonché armonizzare i diritti e gli obblighi derivanti dai contratti, per garantire il giusto equilibrio tra un elevato livello di protezione dei viaggiatori in tutta l'Unione e la competitività delle imprese del settore che intendono operare oltre frontiera.

Il cuore della novella attiene alla fase dell'esecuzione del contratto, la cui disciplina - oggetto di una regolamentazione organica e sistematica attraverso l'introduzione nel Codice del turismo di un'apposita Sezione (IV) - è rimessa agli artt. 42 ss. c. tur., che offrono al viaggiatore una vasta gamma di diritti in caso di inadempimento dell'operatore turistico dopo l'inizio del viaggio, quali il diritto di porre rimedio personalmente al difetto in caso di difformità delle prestazioni imputabili all'organizzatore (art. 42, comma 4, c. tur.), il diritto alla riduzione del prezzo ed al risarcimento dei danni subiti (art. 43 c. tur.) a seguito di un difetto di conformità dei servizi offerti, il diritto a ricevere adeguata assistenza da parte dell'organizzatore in caso di difficoltà (art. 45 c. tur.), superando dubbi e difficoltà interpretative sorte in passato a causa dell'uso frequente della tecnica del rinvio alle statuizioni relative ai diritti del viaggiatore in caso di modifiche o cancellazioni del viaggio prima della partenza.

Per quanto qui di interesse, preme evidenziare che il più ampio spazio riservato dalla nuova disciplina all'inesatta esecuzione dei servizi oggetto di un pacchetto turistico, unito ad una dettagliata descrizione dei rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore, è indice della grande rilevanza che nella materia *de qua* assume la regolamentazione dell'inadempimento contrattuale in caso di prestazioni «non conformi» poste in essere dall'operatore turistico che si manifestano in corso di esecuzione del servizio e delle conseguenti responsabilità, nell'ottica di un giusto contemperamento dei contrapposti interessi in gioco e della realizzazione di un

indotto il legislatore comunitario ad emanare la Direttiva 90/314/CEE. L'utilizzo sempre più frequente di *internet* come principale mezzo di promozione e offerta di servizi turistici ha fatto emergere forme di combinazione del viaggio del tutto innovative, rendendo la normativa esistente ormai desueta e inadeguata ai cambiamenti intervenuti nell'era digitale, sia per la diffusione di nuove modalità di vendita, sia a causa di una modifica del comportamento dei viaggiatori rispetto alla combinazione dei servizi, sempre più spesso realizzata *motu proprio*, scegliendo tra le diverse opzioni promosse su un determinato sito web da uno o più operatori turistici. Sulla base di questi sviluppi, il nuovo provvedimento ha inteso estendere la tutela a tali combinazioni di servizi che si sono venute a trovare in una "zona grigia", al fine di evitare che la situazione di incertezza giuridica disincentivi i viaggiatori all'acquisto, specie oltrefrontiera. Per un'analisi delle novità principali introdotte dalla Direttiva, v., *ex multis*, GIOVA, S., ZICCARDI, M.: "La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici", in *Scritti in Onore di Vito Rizzo* (a cura di E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI), Esi, Napoli, 2017, p. 835 ss.; MAZIER, M., CAVANNA, C.: "Introduzione alla nuova direttiva Ue in tema di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati", *Dir. mar.*, 2017, p. 275 ss.

10 Tale direttiva ha rappresentato uno step importante nella regolamentazione dei rapporti giuridici connessi alla stipulazione del contratto di viaggio, in quanto ha perseguito lo scopo primario di predisporre norme minime, comuni a tutti gli Stati, in merito alle informazioni da fornire al momento della organizzazione del viaggio, ai requisiti formali del contratto ed alle norme imperative da applicare alle obbligazioni contrattuali.

mercato turistico più equo e trasparente¹¹ che, da un lato, garantisca la tutela delle legittime aspettative dell'utente del servizio turistico e, dall'altro, permetta al professionista di valutare i rischi ed i costi legati all'esercizio della propria attività.

II. L'INADEMPIMENTO DEL CONTRATTO E LA RESPONSABILITÀ DEGLI OPERATORI TURISTICI.

La novella del 2018, nel riformulare la disciplina in materia di esecuzione del contratto, ha introdotto con riferimento all'inadempimento del professionista in occasione dell'esecuzione del pacchetto turistico il concetto di «difetto di conformità» mutuato dalla disciplina comunitaria in materia di vendita di beni di consumo, in precedenza mai esplicitato nell'ambito della legislazione nazionale sulla contrattazione turistica.

Tale difetto è definito dall'art. 33, comma 2, lett. p, c. tur. come l'«inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto»: si tratta, evidentemente, di una nozione piuttosto generica¹² che viene ad essere ulteriormente specificata dall'art. 42, comma 3, c. tur.¹³, in ragione del quale è possibile identificare implicitamente il difetto di conformità nella «difformità» di uno dei servizi realmente offerti dal professionista rispetto a quanto pattuito in sede di conclusione dell'accordo con l'acquirente del viaggio combinato¹⁴. La lettura in combinato disposto delle due norme rivela, pertanto, una oggettivizzazione dell'inadempimento, da intendersi quale mancata attuazione del programma contrattuale convenuto.

11 Tale finalità è espressamente indicata nel considerando n. 5 della Direttiva 2015/2303 UE in cui si evidenzia la necessità di promuovere «un effettivo mercato interno dei consumatori che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela per questi ultimi e la competitività delle imprese».

12 La stessa Direttiva 2015/2302/UE non fornisce indicazioni specifiche che consentano di stabilire cosa debba intendersi, con riferimento al contratto di viaggio tutto compreso, per difetto di conformità, limitandosi a qualificarlo come un inadempimento o una inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto (art. 3, n. 13), senza fornire, in sede di regolamentazione della responsabilità per l'esecuzione della prestazione (art. 13), criteri utili a determinare il significato sostanziale di tale espressione, a differenza di quanto previsto dalla disciplina comunitaria in materia di vendita di beni di consumo: in proposito v. CIMMINO, M.: «La tutela del turista tra inadempimento e vacanza rovinata: nuovi strumenti di diritto europeo e rimedi tipici di diritto nazionale privato», *Dereito. Revista xurídica da Universidade de Santiago de Compostela*, vol. 25, n° 1:1-19 (Xaneiro-Xuño, 2016), pp. 12 e 14.

13 Art. 42, comma 3, c. tur.: «se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità (...)».

14 Si precisa che la soppressione nell'attuale art. 42 c. tur. di ogni riferimento allo *standard* qualitativo del servizio turistico (alla cui difformità si riferiva espressamente il previgente art. 43 c. tur. per qualificare l'inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita di un pacchetto turistico) non impedisca una soluzione volta a far confluire nella definizione di difetto di conformità sia le difformità tra quanto effettivamente erogato e quanto promesso nel regolamento contrattuale, sia le deficienze qualitative del servizio dovuto dall'operatore turistico, emerse sulla base di una comparazione rispetto ad altri servizi del medesimo tipo e della medesima categoria e specie di quello prescelto dal viaggiatore: in proposito, sia consentito il rinvio a Pucci, M.: «Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador», in *Turismo y Daños* (a cura di L. MEZZASOMA, M.J. REYES LÓPEZ), Aranzadi, Navarra, 2019, p. 203 ss.

Quanto al regime di responsabilità a fronte di prestazioni non conformi, l'attuazione della direttiva 2015/2302/UE nell'ordinamento interno ha offerto al legislatore nazionale l'occasione per rielaborare la disciplina in materia e modificare la previsione di cui al previgente art. 43, comma 1, c. tur. la cui formulazione - che poneva a carico dell'organizzatore e dell'intermediario, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'obbligo di risarcire il danno, «secondo le rispettive responsabilità» - era stata ampiamente criticata in dottrina¹⁵. La mancata esplicitazione di un criterio che consentisse di delineare la natura del rapporto tra le due responsabilità¹⁶ ed il relativo regime applicabile, difatti, aveva lasciato permanere dubbi interpretativi dando adito all'insorgere di teorie contrastanti circa la natura solidale o differenziata della responsabilità dei professionisti coinvolti¹⁷.

-
- 15 In proposito, FINESSI, A.: "La responsabilità del professionista nella nuova disciplina dei contratti di viaggio", *Nuove leggi civ. comm.*, 2018, p. 1307 ss., rileva un «atecnicismo redazionale» ed un «tenore decisamente sibillino» della disposizione, osservando come la stessa non fornisce criteri per discernere le fattispecie di responsabilità dell'organizzatore e del venditore, né adeguati parametri per delineare la natura del rapporto tra le due responsabilità ed il relativo regime applicabile.
- 16 Sul punto ROMEO, F.: "Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno", cit., p. 158 e Id.: "Viaggi tutto compreso e illegittimità della norma che prevede un massimale per il risarcimento dei danni alla persona", *Resp. civ. prev.*, 2012, pp. 485-486.
- 17 La dottrina prevalente (cfr., ex multis, MORANDI, F.: "I contratti di viaggio alla prova del Codice del turismo", *Riv. it. dir. tur.*, 2012, p. 5 ss.; TASSONI, G.: sub art. 43, D. Lg. 23 maggio 2011 n. 79, in *Codice del consumo e norme collegate* (a cura di V. CUFFARO), Giuffrè, Milano, 4ª ed., 2015, p. 1101 ss.; TULLIO, L.: "Interpretazioni discutibili e inquietanti della normativa sul contratto di viaggio", *Dir. trasp.*, 2005, p. 290 ss.; VENCIARUTTI, A.: "I contratti del turismo organizzato nel codice del turismo", in *I contratti del consumatore* (a cura di G. ALPA), Giuffrè, Milano, 2014, p. 1227 ss.; ROSSI CARLEO, L.: "La vendita di pacchetti turistici", in *Il contratto di viaggio turistico* (a cura di Id., M. DONA), Esi, Napoli, 2010, p. 120 ss. escludeva la configurabilità di un regime di solidarietà passiva, riconoscendo in capo agli operatori professionali obbligazioni distinte (all'organizzatore veniva imputata un'obbligazione di risultato, mentre all'intermediario un'obbligazione di mezzi, in ragione della sua attività di interposizione tra il viaggiatore ed il *tour operator* riconducibile alla figura del mandato con rappresentanza) in conseguenza della loro differente funzione economica nella stipulazione del contratto, dal cui inadempimento sorgevano responsabilità autonome e differenziate (tale orientamento trovava conferma nella maggioranza delle pronunce giurisprudenziali in materia: v., ex multis, Cass., 23 aprile 1997, n. 3504, *Foro it.*, I, c. 2108; App. Firenze, 26 settembre 2001, *Dir. mar.*, 2003, p. 519; Trib. Milano, 27 gennaio 2004, *Dir. tur.*, 2004, p. 42 ss., con nota di TURCO, A.: "(Ir) responsabilità del *tour operator* per i danni occorsi durante l'escursione facoltativa acquistata in loco dal viaggiatore" e, più recentemente, Trib. Verona, 17 maggio 2012, *Corr. merito*, 2012, p. 778 ss.; Trib. Firenze, 7 giugno 2016, *Dir. mar.*, 2017, p. 227 ss.) riferibili alle obbligazioni da ciascuno assunte. Minoritario era l'indirizzo che optava per la configurazione di un regime di responsabilità solidale, facendo leva sull'esigenza di protezione del turista non sempre in grado di individuare il differente apporto causale agli inadempimenti da parte dei due operatori turistici, nonché costretto in caso di inadempimento ad esperire due diverse azioni giudiziali nei loro confronti (in proposito, CARRASSI, C.S.: "Tutela del turista sui viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano?", *Corr. giur.*, 1995, p. 906; GRAZIUOSO, E.: *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, cit., p. 143), quanto sul ruolo di co-organizzatore riconosciuto all'intermediario.

Il legislatore della riforma, nel conformarsi a quanto stabilito dalla normativa europea¹⁸, ha optato per una netta separazione¹⁹ tra il ruolo dell'organizzatore del pacchetto turistico e quello del venditore: nella nuova formulazione dall'art. 42 c. tur., infatti, il *tour operator* è individuato come «unico soggetto responsabile dell'esecuzione» delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio combinato²⁰, indipendentemente da chi le esegua nel caso concreto.

Si configura, pertanto, a suo carico un'obbligazione di risultato cui consegue una responsabilità per qualunque pregiudizio subito dal viaggiatore a causa dell'inadempimento degli obblighi genericamente collegati all'organizzazione del viaggio, nonché per mancata o inesatta esecuzione dei servizi che compongono il pacchetto turistico²¹, oltre che di eventuali servizi turistici supplementari aggiunti

-
- 18 La direttiva 2015/2302/UE ha chiarito definitivamente ogni dubbio in merito alla natura della responsabilità degli operatori turistici dettando regole ben precise: considerato che la caratteristica principale di un pacchetto tutto compreso sia rappresentata dalla presenza di un professionista che risponda in quanto organizzatore della corretta esecuzione del contratto – e dopo aver precisato che la valutazione in merito alla qualificazione dell'operatore come organizzatore dipenda non dal modo in cui venga descritta la sua attività commerciale bensì dall'effettivo coinvolgimento nella creazione della combinazione turistica (cfr. il considerando n. 22) –, il legislatore comunitario ha previsto espressamente, in maniera del tutto innovativa, che sia sempre l'organizzatore a rispondere inderogabilmente dell'esecuzione dei servizi combinati, a prescindere da chi in concreto li abbia prestati (in proposito, LABELLA, E: "La natura della responsabilità del venditore di pacchetti turistici", *Eur. dir. priv.*, 2020, p. 581 ss., osserva che la disciplina introdotta dalla direttiva segni «una sorta di apparente ritorno al passato» introducendo un sistema di responsabilità basato su una sorta di prevalenza della responsabilità del *tour operator* rispetto a quella del venditore con una separazione, tuttavia, più netta rispetto a quanto in passato previsto dalla Convenzione di Bruxelles del 1970) potendo tuttavia gli Stati membri estendere tale responsabilità affiancandovi quella del venditore, in «aggiunta» ma non in sostituzione della prima, come si desume chiaramente dalla formulazione dell'art. 13.2 che attribuisce agli Stati membri la possibilità di prevedere che il venditore sia «altresì» responsabile dell'esecuzione del pacchetto turistico; nonché dal considerando n. 23 in cui si chiarisce che «gli organizzatori sono responsabili dell'esecuzione dei servizi turistici compresi nel contratto di pacchetto turistico, a meno che il diritto nazionale non preveda che siano responsabili sia l'organizzatore che il venditore». In senso critico, in merito a tale facoltà riconosciuta ai legislatori nazionali, v. ZAMPONE, A.: "Riflessioni sulla dir. (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati", *Dir. traspr.*, 2018, p. 10 ss., il quale rileva la contraddittorietà di una tale previsione che contrasta con il principio della responsabilità differenziata che sembrerebbe essere il presupposto su cui si basa la direttiva, come si può desumere tanto dalla definizione di «venditore» quale persona che si limita a vendere pacchetti combinati dall'organizzatore la quale non lascia margini per una condivisione di responsabilità; quanto dal considerando n. 22 della direttiva per il quale il venditore dovrebbe rispondere dell'adempimento solo nell'ipotesi in cui non sia individuabile un organizzatore che abbia realizzato la combinazione turistica.
- 19 *Contra* LABELLA, E: "La natura della responsabilità del venditore di pacchetti turistici", cit., p. 581 ss.; a parere del quale la ripartizione della responsabilità operata dal legislatore nazionale risulta essere «un po' confusa, quasi a voler replicare la diatriba nata con la normativa precedente (...)».
- 20 Tale responsabilità ha natura oggettiva, essendo esclusa solo in tre ipotesi tassativamente predeterminate, ovvero qualora il difetto di conformità sia imputabile: 1) al viaggiatore (art. 43, comma 1, c. tur.); 2) ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto, purché il difetto sia imprevedibile ed inevitabile (art. 43, comma 3, c. tur.); 3) a circostanze inevitabili e straordinarie (art. 43, comma 3, c. tur.). In merito alle circostanze di esonero da responsabilità dell'organizzatore disciplinate dalla direttiva 2015/2302/UE, v. PEPE, A.: "«Circostanze eccezionali» ed esonero da responsabilità del *tour operator* nella nuova direttiva viaggi", in *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio. La direttiva 2015/2302/UE e le prospettive della sua attuazione nell'ordinamento italiano* (a cura di A. FINESSI), Napoli, 2017, p. 254 ss.
- 21 V. SACCHETTINI, E.: "All'organizzatore spetta garantire l'esecuzione corretta (d.lgs 21 maggio 2018 n. 62)", *Guida dir.*, 2018, p. 53 ss.; ZAMPONE, A.: "Riflessioni sulla dir. (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati", cit., p. 10 ss.; SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo*, cit., p. 309 ss.

in corso di esecuzione del viaggio (quali, ad esempio, singole escursioni acquistate *in loco*)²².

Il venditore, al contrario, risponde esclusivamente 1) per l'inadempimento degli obblighi derivanti «dall'esecuzione del mandato²³ conferitogli dal viaggiatore²⁴» con il contratto di intermediazione di viaggio - che, pur in assenza di una definizione generale, attraverso la riforma del 2018 ha finalmente trovato la sua configurazione definitiva quale autonoma figura contrattuale formalmente distinta dal contratto di vendita di pacchetto turistico²⁵ -, 2) nonché per gli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione a lui addebitabili²⁶, ma non assume alcuna responsabilità in merito all'esatto adempimento della combinazione predisposta dal *tour operator*²⁷.

- 22 La casistica è piuttosto ampia: risponderà, ad esempio, per l'inadempimento dell'obbligo di coordinare i diversi servizi che compongono il pacchetto, tanto nell'ipotesi di mancata esecuzione del servizio principale (cfr. Così Cass., 10 settembre 2010, n. 19283, *Danno resp.*, 2011, p. 268 ss.), quanto per il mancato o inesatto adempimento di servizi supplementari che si sono aggiunti nel corso dell'esecuzione del viaggio (v. Trib. Milano, 27 gennaio 2004, cit.); per cancellazione di un'escursione prevista nel pacchetto (cfr. Cass., 10 gennaio 2011, n. 297, *Giur. it.*, 2011, p. 2357, con nota di RUFO SPINA, C.: "Tutela del consumatore-viaggiatore e termini per il reclamo"; Trib. Torino, 20 luglio 2006, *Dir. tur.*, 2007, p. 259 ss.) e così via.
- 23 Per una riconduzione del contratto concluso tra venditore e viaggiatore nella categoria del mandato v., nella dottrina più risalente, ANTONINI, A.: "Prestazione di servizi turistici e diritti del danneggiato", *Riv. dir. civ.*, 1995, II, p. 391 ss.; TASSONI, G.: *Il contratto di viaggio*, cit., p. 255; SILINGARDI, G. e MORANDI, F.: *La «vendita di pacchetti turistici»*. La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE, ed il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111, 2ª ed., Giappichelli, Torino, 1998, p. 128; FLAMINI, A.: *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Esi, Napoli, 1999, p. 144 ss. In giurisprudenza v., già, Cass., 28 novembre 2002 n. 16868, *Corr. giur.*, 2003, p. 583 ss., con nota di GUERINONI, E.: "Penale per la disdetta del viaggio e diritti dell'agenzia intermediaria"; Cass., 10 febbraio 2005, n. 2713, *Dir. tur.*, 2005, p. 337 ss.; Cass., 19 gennaio 2010, n. 696, *Foro it.*, 2010, I, c. 841.
- 24 Tra le ipotesi di responsabilità del venditore si segnala, a titolo esemplificativo, quella relativa al negligente espletamento degli adempimenti doganali, ovvero delle pratiche relative all'espatrio o ingresso dei viaggiatori in determinati Paesi; per l'inesatta consegna o compilazione dei documenti di viaggio; per la mancata fruizione del pacchetto turistico qualora commetta un errore nella prenotazione del biglietto aereo che impedisca al viaggiatore di raggiungere in tempo utile il punto di incontro dei partecipanti al viaggio e di prendere la coincidenza per la destinazione finale della vacanza: in giurisprudenza cfr., già, App. Firenze, 26 settembre 2001, *Dir. mar.*, 2003, p. 519; G.d.P. Trieste, 10 dicembre 2002, *Dir. tur.*, 2004, p. 38; Cass. 12 novembre 2013, n. 25410, *Contratti*, 2014, p. 321, con nota di ROMEO, F.: "Responsabilità dell'intermediario di viaggi per omessa informazione in materia di visti di ingresso"; Cass., 13 ottobre 2016, n. 20659, consultabile in www.leggiditalia.it.
- 25 V. MORANDI, F.: "Intermediazione e responsabilità nel nuovo contratto di viaggio", in *Scritti in onore di Antonio Flamini* (a cura di R. FAVALE, L. RUGGERI), Esi, Napoli, 2020, p. 886 ss. e Id.: "Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana", *Resp. civ. prev.*, 2019, p. 1102 ss.
- 26 In proposito, LABELLA, E.: "La natura della responsabilità del venditore di pacchetti turistici", cit., p. 581 ss. critica l'esclusione della responsabilità del professionista qualora l'errore sia imputabile esclusivamente al viaggiatore rilevando che, considerata la complessità del processo informatico di prenotazione, sarebbe stato opportuno - nell'ottica di tutela del contraente debole - prevedere a carico dell'operatore professionale l'obbligo di consentire al viaggiatore di correggere l'errore in un lasso di tempo ragionevole. V., anche, MORANDI, F.: "Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana", cit., p. 1102 ss. che, con riferimento alla responsabilità del venditore per errori nel processo di prenotazione, rileva che «il criterio di imputazione della responsabilità per inadempimento risulta improntato ad una maggiore rigidità rispetto al semplice riferimento al parametro di diligenza professionale del mandatario», potendo l'operatore turistico liberarsi solo al ricorrere di una delle cause di esonero dalla responsabilità tassativamente indicate.
- 27 Il legislatore ha tuttavia individuato due ipotesi tassative (ex art. 51 bis c. tur.), legate all'inadempimento degli obblighi informativi precontrattuali, al verificarsi delle quali il venditore è considerato a tutti gli effetti organizzatore, con conseguente soggezione alla relativa responsabilità: 1) qualora ometta di fornire, ex art. 34 c. tur., al viaggiatore il modulo informativo *standard* e le informazioni relative a generalità e recapiti dell'organizzatore; 2) nel caso in cui ometta di informare il viaggiatore in merito alla sua qualifica professionale, ovvero al suo effettivo ruolo di «venditore» (sul punto, in senso critico, LABELLA, E.: "La natura della responsabilità del venditore di pacchetti turistici", cit., p. 581 ss., ritiene che il legislatore abbia

Il suo principale obbligo contrattuale consiste, essenzialmente, nell'acquistare per conto del viaggiatore il singolo pacchetto turistico avendo cura di riferirgli tutte le informazioni necessarie relative al viaggio scelto, nonché scegliere con la dovuta diligenza professionale²⁸ l'organizzatore del viaggio o il fornitore del singolo servizio con cui concludere il contratto in nome e per conto dell'utente-acquirente, al fine di non incorrere in *culpa in eligendo*²⁹.

Evidente è la presa di posizione da parte del legislatore nazionale in merito ad una chiara e precisa delimitazione degli obblighi e degli ambiti di responsabilità dell'organizzatore e del venditore, nell'ottica di assicurare al viaggiatore, nel caso concreto, una più semplice identificazione dell'operatore turistico responsabile dell'inadempimento.

Non ci si può esimere dal rilevare che con tale soluzione sostanzialmente siano stati recepiti, mediante la loro traduzione in criteri legali di ripartizione della responsabilità³⁰, gli orientamenti prevalenti già elaborati da dottrina e giurisprudenza in sede di interpretazione della previgente normativa, volti ad individuare due differenti aree di responsabilità, realizzando così un'equilibrata distribuzione dei rischi ed una più efficace protezione del viaggiatore.

Orientamenti confermati in una ordinanza dello scorso febbraio della nostra Corte di Cassazione³¹ che ha fatto chiarezza in merito alle nozioni di «intermediario»,

introdotta «una sorta di "fictio"» considerando in tali casi il venditore come organizzatore nonostante l'art. 50 lo qualifichi espressamente come mandatario del viaggiatore). Il venditore, inoltre, sarà tenuto al rispetto degli obblighi posti a carico dell'organizzatore qualora quest'ultimo sia stabilito al di fuori dell'Unione Europea, a meno che dimostri che il *tour operator* si sia conformato agli stessi (ex art. 51 *ter c. tur.*).

- 28 SANTAGATA, R.: "La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»", *Nuove leggi civ. comm.*, 2012, p. 1127, ritiene che l'obbligo di diligenza debba essere valutato con particolare rigore in quanto «il servizio di consulenza offerto dall'agenzia di viaggio, anche mediante indicazioni e raccomandazioni personalizzate ad un cliente in base alle sue specifiche esigenze e motivazioni di viaggio, può, per certi versi e con i dovuti adattamenti, accostare l'intermediario turistico al consulente finanziario, nel senso di specificare il suo dovere di "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, per servire al meglio l'interesse dei clienti" (...)».
- 29 Cfr. già Cass., 19 gennaio 2010, n. 696, cit. e recentemente, nello stesso senso, Cass., 24 novembre 2020, n. 26694, consultabile in www.leggiditalia.it.
- 30 FINESSI, A.: "La responsabilità del professionista nella nuova disciplina dei contratti di viaggio", cit., p. 1307 ss.
- 31 Cass., (ord.), 2 febbraio 2022, n. 3150, consultabile in www.leggiditalia.it. Nel caso di specie una coppia citava in giudizio un'agenzia di viaggi, lamentando carenze e disservizi nell'organizzazione e gestione alberghiera di un viaggio «all inclusive». La convenuta si costituiva in giudizio eccependo di essere un mero intermediario e precisava che il pacchetto turistico acquistato fosse stato organizzato da un *tour operator*, con la conseguenza che delle carenze o inadempimenti dell'albergatore avrebbe dovuto rispondere esclusivamente quest'ultimo. Il giudice di primo grado accoglieva la domanda della coppia, mentre la Corte d'appello ribaltava la decisione, rilevando l'errore commesso dal Giudice di Pace, il quale aveva confuso la posizione giuridica del *tour operator* con quella dell'intermediario di viaggi condannando il secondo per un tipo di responsabilità che invece avrebbe potuto essere ascritta solo al primo. Contro tale decisione gli acquirenti del pacchetto turistico presentavano ricorso in Cassazione. I giudici di legittimità hanno rigettato il ricorso dopo aver precisato che, essendo l'agenzia di viaggi un mero intermediario, la stessa non avrebbe potuto esser chiamata a risarcire danni a lei non ascrivibili. Nello stesso senso, Cass., 24 novembre 2020, n. 26694, cit.

«venditore», «organizzatore» ed alle rispettive responsabilità³². I giudici hanno ribadito con fermezza che si tratti di figure diverse cui corrispondono compiti e responsabilità differenti ed hanno concluso che, sulla base della normativa vigente e di un consolidato orientamento giurisprudenziale, l'intermediario di viaggi - «o venditore che dir si voglia, o "agenzia di viaggi", secondo l'espressione più diffusa nella prassi»³³ - risponda esclusivamente delle obbligazioni tipiche del mandatario (quali, ad esempio, scegliere con oculatezza l'organizzatore, trasmettere tempestivamente le prenotazioni, incassare il prezzo) e non degli inadempimenti dell'organizzatore o della non rispondenza dei servizi effettivamente offerti rispetto a quelli promessi e pubblicizzati.

III. SEGUE: LA RESPONSABILITÀ PER MANCATA O INESATTA ESECUZIONE DI SERVIZI PRESTATI DA «ALTRI FORNITORI».

Il sistema della responsabilità delineato in sede di riforma è completato dalla previsione secondo la quale tanto l'organizzatore quanto il venditore rispondono, rispettivamente, dell'inesatta esecuzione dei servizi che compongono il pacchetto o dell'inesatta esecuzione del mandato conferito dal viaggiatore, non solo nel caso in cui i disservizi siano a loro direttamente addebitabili, bensì anche qualora derivino da comportamenti di singoli fornitori di servizi di cui si avvalgono³⁴, secondo il meccanismo della responsabilità degli ausiliari di cui all'art. 1228 c.c.

La *ratio* della prescrizione trova fondamento nella circostanza che, nella prassi, la particolare complessità della combinazione dei servizi che integra il pacchetto turistico implica l'esigenza per l'organizzatore di rivolgersi a terzi fornitori che possano eseguire le prestazioni oggetto del contratto (si pensi, ad esempio, ai servizi di trasporto, alla realizzazione di escursioni *in loco*, alle attività di gestione dell'alloggio)³⁵, con la conseguenza che un tale meccanismo di responsabilità si rende necessario al fine di garantire una più efficace protezione del viaggiatore esposto a non poche difficoltà, specie per i viaggi in luoghi lontani, qualora dovesse agire in via giudiziale nei confronti del singolo prestatore del servizio.

32 I giudici di legittimità hanno osservato che, da circa trent'anni, la normativa non ammetta più alcun dubbio in merito al fatto che «a) "organizzatore" di viaggi-vacanza è chi ne combina gli elementi e li offre al pubblico in forma di "pacchetto tutto compreso"; b) "venditore" di viaggi-vacanza è chi vende i pacchetti realizzati da terzi; c) "intermediario" di viaggi-vacanza non è che un sinonimo di "venditore"».

33 Così si esprimono i giudici di legittimità.

34 PEPE, A.: «Circostanze eccezionali» ed esonero da responsabilità del tour operator nella nuova direttiva viaggi", cit., p. 254 ss.

35 V. FINESSI, A.: "La responsabilità del professionista nella nuova disciplina dei contratti di viaggio", cit., p. 1307 ss.

È stato in tal modo recepito un orientamento ormai consolidato in dottrina³⁶ e giurisprudenza³⁷, recentemente ribadito dalla nostra Corte di Cassazione³⁸, secondo il quale l'operatore turistico è tenuto a risarcire qualsiasi danno subito dal viaggiatore a causa della fruizione del pacchetto tutto compreso, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi, salvo il diritto a rivalersi nei loro confronti.

Quanto all'espressione «altri fornitori», di cui all'art. 42, comma 1, c. tur., si ritiene che in tale categoria debbano rientrare «tutti i terzi», ovvero non solo i dipendenti e collaboratori interni alla struttura organizzativa del *tour operator*³⁹, bensì anche soggetti esterni ed autonomi, che abbiano partecipato occasionalmente all'esecuzione del contratto, inclusi i terzi esecutori delle singole prestazioni⁴⁰.

Si tratta di un sistema di responsabilità oggettiva per rischio di impresa⁴¹ che trova fondamento non già in un comportamento colposo al momento della scelta degli ausiliari (*culpa in eligendo*) o in una omessa vigilanza dell'attività del terzo (*culpa in vigilando*), bensì nel rischio connaturato all'utilizzazione dei terzi nell'adempimento dell'obbligazione - quale applicazione del principio «*cuius*

36 Cfr. ROSSI CARLEO, L.: "La vendita di pacchetti turistici", cit., p. 146; ROMEO, F.: "Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno", cit., p. 170 ss.; Id.: "Pacchetto turistico "all inclusive" e responsabilità del *tour operator* per i danni causati al turista dal terzo prestatore di servizi", *Contratti*, 2013, p. 677 ss.; PASQUILLI, R.: *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Giappichelli, Torino, 2012, p. 158 ss., spec. p. 161.

37 V. Cass., 11 dicembre 2012, n. 22619, *Dir. trasp.*, 2013, p. 525, con nota di CHIOFALO, V.: "Sulla responsabilità dell'organizzatore di pacchetti turistici per le prestazioni effettuate da altri prestatori di servizio"; *Giust. civ.*, 2013, I, p. 1413, con nota di COCUCCIO, M.: "Responsabilità del *tour operator* e inadempimento del terzo prestatore di servizi", che ha ravvisato una responsabilità dell'organizzatore per i danni subiti da un turista in occasione di un sinistro stradale avvenuto durante il trasferimento in taxi organizzato dal *tour operator* in sostituzione, per causa di forza maggiore, di quello aereo contrattualmente previsto per raggiungere l'aeroporto da cui imbarcarsi per il volo di ritorno; e, in senso conforme, già Cass., 13 novembre 2009, n. 24044, *Giust. civ.*, 2010, p. 1683, con nota di COCUCCIO, M.: "Responsabilità del venditore di pacchetto turistico per infortunio del turista durante un'escursione"; *Contratti*, 2011, p. 1021, con nota di CARRASSI, C.S.: "Infortunio, danno da vacanza rovinata e responsabilità oggettiva del *tour operator*"; Cass., 29 febbraio 2008, n. 5531, *Foro it.*, 2009, I, c. 214; Cass., 27 giugno 2007, n. 14837, *Dir. tur.*, 2008, p. 301, con nota di CARMAGNANI, P.: "La responsabilità del *tour operator* dalla Ccv al codice del consumo"; *Danno resp.*, 2008, p. 993, con nota di LAGHEZZA, P.: "Contratto di viaggio, sinistro stradale, limiti alla responsabilità del *tour operator*".

38 Cass., 6 luglio 2018, n. 17724, *Riv. it. dir. tur.*, 2019, p. 133 ss., con nota di SOLDATI, N.: "Danno da vacanza rovinata e risarcimento del danno provocato da terzi", confermata da Cass., 23 aprile 2020, n. 8124, *ivi*, 2021, p. 149 ss., con nota di LORIO, C.: "Il difficile equilibrio tra tutela del viaggiatore e responsabilità dell'organizzatore e del venditore".

39 In proposito, FINESSI, A.: "La responsabilità del professionista nella nuova disciplina dei contratti di viaggio", cit., p. 1307 ss., evidenzia l'importanza assunta, tra gli ausiliari dell'organizzatore, dal c.d. corrispondente locale al quale spetta il compito di assemblare le varie componenti del pacchetto, specie con riferimento ai viaggi in Paesi stranieri.

40 Cfr. Cass., 11 dicembre 2012, n. 22619, cit. Nella giurisprudenza di merito, Trib. Grosseto, 19 giugno 2012, *Riv. dir. nav.*, 2013, p. 394; Trib. Firenze, 7 giugno 2016, *Dir. mar.*, 2017, p. 227; Trib. Ancona, 4 giugno 2018, n. 867, consultabile in www.dejureonline.it.

41 V. Cass., 11 dicembre 2012, n. 22619, cit.; Cass., 10 settembre 2010, n. 19283, *Danno resp.*, 2011, p. 268 ss.; Cass., 3 dicembre 2009, n. 25396, *Riv. it. dir. tur.*, 2011, p. 119, con nota di MONTANARI, M.: "La responsabilità per inadempimento del prestatore di servizi di ospitalità turistica"; Cass., 29 febbraio 2008, n. 5531, *Dir. tur.*, 2008, p. 116.

commoda eius et incommoda»⁴² - rischio assunto dall'operatore turistico a prescindere dall'elemento soggettivo del fornitore del servizio e dello sforzo compiuto nella scelta⁴³. Responsabilità che viene ad essere imputata sulla base del mero presupposto dell'attività svolta⁴⁴, senza alcuna possibilità di deroga pattizia⁴⁵ - a differenza di quanto previsto dalla disciplina generale in materia di responsabilità per fatto degli ausiliari -, né di prova liberatoria dell'aver agito con diligenza professionale nella scelta del soggetto cui è stata affidata l'esecuzione del servizio⁴⁶.

Il rigore di una tale previsione si attenua in virtù del riconoscimento, ex art. 51 *quinquies* c. tur., in favore degli operatori turistici di un diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi dell'evento da cui sono derivati gli obblighi a loro carico (comma 1) e di un diritto di surroga (comma 2) in tutti i diritti e le azioni del viaggiatore verso i terzi responsabili⁴⁷.

IV. RIFLESSIONI CONCLUSIVE.

Volendo formulare alcune considerazioni conclusive in merito al regime giuridico delineato dal codice del turismo riformato in materia di responsabilità per inesatta esecuzione dei servizi oggetto di pacchetto turistico, ciò che emerge è che da un punto di vista formale, al d.lg. n. 62 del 2018 vada attribuito, indubbiamente, il merito di aver disciplinato la materia *de quo* in maniera organica e sistematica, mediante l'introduzione di due diverse sezioni: una (la IV) dedicata all'esecuzione del contratto e volta a disciplinare i profili di responsabilità dell'organizzatore;

42 Vale a dire «dell'appropriazione o avvalimento dell'attività altrui per l'adempimento della propria obbligazione, comportante l'assunzione del rischio per i danni che al creditore ne derivino»: così Cass., 11 dicembre 2012, n. 22619, cit.

43 Cfr. Cass., 11 dicembre 2012, n. 22619, cit., secondo cui «sia il venditore che l'organizzatore rispondono del danno patito dal viaggiatore, in conseguenza del fatto illecito del terzo della cui opera si siano avvalsi, non a titolo di colpa "in eligendo" o "in vigilando", ma in virtù della sola assunzione legale del rischio per i danni che possono accadere al viaggiatore».

44 Sul punto SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo*, cit., pp. 311-312, osserva che il riconoscimento di un tale regime di responsabilità in capo all'organizzatore sia «giustificato dalle dimensioni economiche ormai assunte dai *tour operators* e dalla crescente spersonalizzazione dei rapporti tra quest'ultimi ed i turisti».

45 La vincolatività per il viaggiatore di un eventuale patto contrario è espressamente esclusa dall'art. 51 *sexies* c. tur.

46 Cfr. SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo*, cit., p. 311; COCUCCHIO, M.: *Viaggio turistico e vacanza rovinata*, Milano, 2010, p. 71 ss.; ID.: "Inadempimento del contratto di viaggio: la vacanza rovinata", *Giur. merito*, 2012, p. 1581 ss.; FINESSI, A.: "La responsabilità del professionista nella nuova disciplina dei contratti di viaggio", cit., p. 1307 ss.

47 In senso critico, FINESSI, A.: "La responsabilità del professionista nella nuova disciplina dei contratti di viaggio", cit., p. 1307 ss. rileva l'ambiguità della disposizione che non chiarisce adeguatamente le ipotesi in cui l'organizzatore ed il venditore possano agire con l'azione di regresso da quelle in cui opera una surrogazione legale, osservando come si venga così a riproporre il medesimo problema di coordinamento già sorto sotto la vigenza dei previgenti art. 48 c. tur. (il cui contenuto è stato integralmente riprodotto nell'attuale art. 51 *quinquies* c. tur.) e art. 43, comma 2, c. tur. che attribuiva agli operatori turistici il diritto di rivalsa nei confronti di altri prestatori di servizi responsabili (in proposito, FINESSI, A.: "Prestazione di servizi "non conformi" al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano", *Eur. dir. priv.*, 2017, p. 1469 ss.).

l'altra (la VII), appositamente separata, relativa alla responsabilità del venditore nell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, fugando così ogni dubbio circa una possibile responsabilità dell'agenzia per prestazioni non conformi al contratto di viaggio organizzato⁴⁸, al di fuori delle ipotesi tassativamente indicate (dall'art. 51 *bis* e *ter* c. tur.).

Quanto ai profili sostanziali, come sopra rilevato, nel dare attuazione alla direttiva comunitaria il legislatore abbia introdotto espressi criteri legali di ripartizione delle responsabilità che, tuttavia, potevano già desumersi dal vecchio art. 43 c. tur., letto secondo la soluzione interpretativa prevalente, tanto in dottrina quanto in giurisprudenza, volta a riconoscere nell'ambigua formulazione della disposizione un regime di responsabilità parziaria tra *tour operator* ed agenzia di viaggi.

Nonostante la direttiva 2015/2302/UE abbia concesso agli Stati membri la possibilità di introdurre disposizioni volte ad attribuire 'anche' al venditore la responsabilità per i difetti nell'esecuzione del contratto, il legislatore nazionale ha preferito individuare due distinte aree di responsabilità, predisponendo un modello di regolamentazione che tende a contemperare e bilanciare i contrapposti interessi in gioco. Da un lato, infatti, si cerca di offrire una più efficace protezione al viaggiatore limitando le ipotesi di esonero della responsabilità degli operatori turistici a fattispecie tassativamente indicate e garantendo in ogni caso il risarcimento dei danni causati da terzi di cui l'organizzatore e/o il venditore si siano avvalsi per l'adempimento delle obbligazioni loro imposte dal contratto; dall'altro, il legislatore ha tentato di realizzare una puntuale definizione del rischio d'impresa in concreto assunto dagli operatori professionali con la conclusione del contratto di viaggio tutto compreso, introducendo un regime di responsabilità che tenga conto della diversità delle obbligazioni che gli stessi assumono e delle rispettive prestazioni economiche fornite.

In merito alla condivisibilità della soluzione adottata, si osserva che l'introduzione di un regime di responsabilità solidale avrebbe sicuramente rafforzato la posizione del viaggiatore, consentendogli di rivolgere le proprie pretese direttamente al venditore con cui si raffronta in prima persona; e sarebbe stato più coerente anche rispetto alla struttura del contratto di viaggio combinato che vede coinvolti diversi soggetti, specie considerando il ruolo del venditore e la sua attività di raccordo tra organizzatore e viaggiatore ai fini della vendita della combinazione di servizi che realizza il pacchetto⁴⁹. Allo stesso tempo, tuttavia, tale scelta si sarebbe potuta

48 In senso contrario, LABELLA, E: "La natura della responsabilità del venditore di pacchetti turistici", cit., p. 581 ss., osserva che la disciplina della responsabilità del debitore predisposta dal legislatore nazionale «rischia di complicare il sistema che l'ordinamento europeo ha tentato di semplificare (...) tradendo proprio l'intento di armonizzazione massima che la stessa direttiva si è prefissata».

49 Diversamente, MORANDI, F.: "Intermediazione e responsabilità nel nuovo contratto di viaggio", cit., p. 892, nt. 16, osserva che la previsione di una responsabilità solidale tra gli operatori turistici si sarebbe mal conciliata con la struttura del mercato nazionale dei viaggi organizzati con particolare riferimento alle

prestare ad una valutazione critica a causa della negativa incidenza che avrebbe potuto avere sulle finanze delle agenzie di viaggio, specie di piccole dimensioni, le quali sarebbero state esposte ad un rischio sproporzionato sia rispetto al tipo di attività posta in essere, sia rispetto alla propria struttura.

La ripartizione delle responsabilità così strutturata, invece, permette una più equa distribuzione dei rischi tra gli operatori turistici coinvolti nel contratto, favorendo la competitività delle imprese del settore, con effetti positivi per l'intero mercato turistico, la cui promozione ed il cui sviluppo rappresenta, unitamente alla creazione di un livello di protezione sicuro per i viaggiatori, uno dei principali obiettivi perseguiti dalla direttiva 2015/2302 Ue.

condizioni in cui operano le nostre agenzie di viaggi, nonché sarebbe stata contraria alla tradizione giuridica italiana.

BIBLIOGRAFIA

ANTONINI, A.: "Prestazione di servizi turistici e diritti del danneggiato", *Riv. dir. civ.*, 1995, II, pp. 391 ss.;

ARATO, M.: "Le condizioni generali di contratto ed i viaggi turistici organizzati", *Riv. dir. circ. trasp.*, 1980, pp. 449-463;

BATTILANI, P.: *Vacanze di pochi, vacanze di tutti: l'evoluzione del turismo europeo*, Il Mulino, Bologna, 2009, pp. 11 ss.;

BOCCHINI, F.: "La prospettiva civilistica", in *Turismo y derecho del consumo* (a cura di E. LLAMAS POMBO, L. MEZZASOMA, C.I. JARAMILLO JARAMILLO, M. BERNAL FANDIÑO), Ibáñez, Bogotá, 2015, pp. 35 ss.

CAPOBIANCO, E., MEZZASOMA, L., PERLINGIERI, G. (a cura di), *Codice del consumo annotato con la dottrina e la giurisprudenza*, 2^a ed., Esi, Napoli, 2018, pp. 1199 ss.;

CARRASSI, C.S.: "Tutela del turista sui viaggi a forfait. Finalmente una risposta adeguata del legislatore italiano?", *Corr. giur.*, 1995, pp. 906 ss.;

CATERBI, S.: *Il danno da vacanza rovinata. Dal volo cancellato all'overbooking: responsabilità e risarcimento*, Giuffrè, Milano, 2010, pp. 1-23;

CIMMINO, M.: "La tutela del turista tra inadempimento e vacanza rovinata: nuovi strumenti di diritto europeo e rimedi tipici di diritto nazionale privato", *Dereito. Revista xurídica da Universidade de Santiago de Compostela*, vol. 25, n° 1:1-19 (Xaneiro-Xuño, 2016), pp. 12-14;

COCUCCIO, M.: "Inadempimento del contratto di viaggio: la vacanza rovinata", *Giur. merito*, 2012, pp. 1581 ss.;

COCUCCIO, M.: *Viaggio turistico e vacanza rovinata*, Milano, 2010, pp. 71 ss.;

CUFFARO, V.: "Un codice "consumato" (Codice del consumo, credito ai consumatori, e Codice del turismo)", *Corr. giur.*, 2011, pp. 1189 ss.;

DE CRISTOFARO G.: "La disciplina dei contratti aventi ad oggetto "pacchetti turistici" nel "Codice del turismo" (D. lgs 23 maggio 2011, n. 79): profili di novità e questioni problematiche (Prima parte)", *Studium Iuris*, 2011, pp. 1143 ss.;

FINESSI, A.: "Prestazione di servizi "non conformi" al contratto di viaggio e rimedi contrattuali esperibili dal viaggiatore nella dir. 2015/2302: prospettive di attuazione nell'ordinamento giuridico italiano", *Eur. dir. priv.*, 2017, pp. 1469 ss.;

FLAMINI, A.: *Viaggi organizzati e tutela del consumatore*, Esi, Napoli, 1999, pp. 144 ss.;

GIOVA, S., ZICCARDI, M.: "La tutela del viaggiatore nella nuova direttiva sui pacchetti turistici", in *Scritti in Onore di Vito Rizzo* (a cura di E. CATERINI, L. DI NELLA, A. FLAMINI, L. MEZZASOMA, S. POLIDORI), Esi, Napoli, 2017, pp. 835 ss.;

GRAZIUOSO, E.: *La vendita di pacchetti turistici. Aspetti sostanziali, processuali e risarcitori*, Giuffrè, Milano, 2013, pp. I-II;

GUERINONI, E.: "Contratti e responsabilità nel Codice del turismo", *Corr. giur.*, 2012, pp. 5 ss.;

GUERINONI, E.: "Viaggi tutto compreso e illegittimità della norma che prevede un massimale per il risarcimento dei danni alla persona", *Resp. civ. prev.*, 2012, pp. 485-486;

LABELLA, E.: "La natura della responsabilità del venditore di pacchetti turistici", *Eur. dir. priv.*, 2020, pp. 581 ss.;

MALAGOLI, E.: "Il nuovo codice del turismo: contenuti e garanzie", *Contr. impr./Europa*, 2011, pp. 813 ss.;

MAZIER, M., CAVANNA, C.: "Introduzione alla nuova direttiva Ue in tema di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati", *Dir. mar.*, 2017, pp. 275 ss.;

MEOTTI, A.M.: "Convenzione (C.C.V.) di Bruxelles del 23 aprile 1970 sul contratto di viaggio", in *Commentario breve al codice civile. Leggi complementari* (a cura di G. ALPA, P. ZATTI), 2ª ed., Cedam, Padova, 1995, pp. 923 ss.;

MINERVINI, G.: "Il contratto turistico", *Riv. dir. comm.*, I, 1974, pp. 276 ss.;

MONTICELLI, S.: "Il contratto di viaggio", in *Contratto d'albergo. Contratti di viaggio. Contratti del tempo libero* (a cura di ID., G. CIURNELLI, G. ZUDDAS), Giuffrè, Milano, 1994, pp. 141 ss.;

MORANDI, F.: "I contratti di viaggio alla prova del Codice del turismo", *Riv. it. dir. tur.*, 2012, pp. 5 ss.;

MORANDI, F.: "Intermediazione e responsabilità nel nuovo contratto di viaggio", in *Scritti in onore di Antonio Flamini* (a cura di R. FAVALE, L. RUGGERI), Esi, Napoli, 2020, pp. 886 ss.;

MORANDI, F.: "Le nuove regole dell'Unione Europea sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati nell'esperienza italiana", *Resp. civ. prev.*, 2019, pp. 1102 ss.;

MOSCATI, E.: "La disciplina uniforme dei contratti di viaggio e il diritto privato italiano", in *Legislazione economica* (a cura di F. VASSALLI, G. VISENTINI), Giuffrè, Milano, 1979, pp. 350 ss.;

PASQUILI, R.: *La prestazione dell'organizzatore nel contratto di viaggio*, Giappichelli, Torino, 2012, pp. 158 ss.;

PEPE, A.: "«Circostanze eccezionali» ed esonero da responsabilità del tour operator nella nuova direttiva viaggi", in *La nuova disciplina europea dei contratti di viaggio. La direttiva 2015/2302/UE e le prospettive della sua attuazione nell'ordinamento italiano* (a cura di A. FINESSI), Napoli, 2017, pp. 254 ss.;

PUCCI, M.: "Ejecución incorrecta de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado y responsabilidad del organizador", in *Turismo y Daños* (a cura di L. MEZZASOMA, M.J. REYES LÓPEZ), Aranzadi, Navarra, 2019, pp. 203 ss.;

ROMEO, F.: "Il contratto di viaggio. Tutele specifiche e risarcimento del danno", in *Tratt. teorico pratico di diritto privato* (diretto da G. ALPA, S. PATTI), Cedam, Padova, 2011, pp. 6 ss.;

ROMEO, F.: "Pacchetto turistico "all inclusive" e responsabilità del tour operator per i danni causati al turista dal terzo prestatore di servizi", *Contratti*, 2013, pp. 677 ss.;

ROPPO, V.: "Commentario alla Convenzione relativa al contratto di viaggio (CCV)", *Nuove leggi civ. comm.*, 1978, pp. 1780 ss.;

ROSSI CARLEO, L.: "La vendita di pacchetti turistici", in *Il contratto di viaggio turistico* (a cura di Id., M. DONA), Esi, Napoli, 2010, pp. 120 ss.

SACCHETTINI, E.: "All'organizzatore spetta garantire l'esecuzione corretta (d.lgs 21 maggio 2018 n. 62)", *Guida dir.*, 2018, pp. 53 ss.;

SANTAGATA, R.: "La nuova disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo «dimidiato»", *Nuove leggi civ. comm.*, 2012, pp. 1127 ss.;

SANTAGATA, R.: *Diritto del turismo*, Utet, Torino, 4ª ed., 2018, pp. 267-271;

SANTUARI, A.: *I contratti di viaggio «all inclusive» tra frontiere interne e diritto transnazionale*, Cedam, Padova, 2003, pp. 4-20;

SILINGARDI, G. E MORANDI, F.: *La «vendita di pacchetti turistici». La direttiva 13 giugno 1990, n. 90/314/CEE, ed il d.lg. 17 marzo 1995, n. 111, 2ª ed.*, Giappichelli, Torino, 1998, pp. 128 ss.;

TASSONI, G.: *Il contratto di viaggio*, Giuffrè, Milano, 1998, pp. 4 ss.;

TASSONI, G.: sub art. 43, D. Lg. 23 maggio 2011 n. 79, in *Codice del consumo e norme collegate* (a cura di V. CUFFARO), Giuffrè, Milano, 4ª ed., 2015, pp. 1101 ss.;

TRIPODI, E.M., CARDOSI, G.: *Il Codice del turismo. Guida alla nuova disciplina dopo il D.Lgs. n. 79/2011*, Maggioli, Rimini, 2011, *passim*;

TULLIO, L.: "Interpretazioni discutibili e inquietanti della normativa sul contratto di viaggio", *Dir. trasp.*, 2005, pp. 290 ss.;

VENCHIARUTTI, A.: "I contratti del turismo organizzato nel codice del turismo", in *I contratti del consumatore* (a cura di G. ALPA), Giuffrè, Milano, 2014, pp. 1227 ss.;

VENDITTI, P.: *I pacchetti turistici dopo la riforma. Commento organico al d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62, di modifica del Codice del turismo*, Dike Giuridica, Roma, 2018, *passim*;

ZAMPONE, A.: "Riflessioni sulla dir. (Ue) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici ed ai servizi turistici collegati", *Dir. trasp.*, 2018, pp. 10 ss.

